

Nytte av lettest informasjon for NAV- brukere

Rapportnr	1040
Forfattere	Ivar Solheim, Till Halbach
Dato	27.08.2018
ISBN-13	ISBN-13 978-82-539-0550-1

Forfatterne

Ivar Solheim, Till Halbach

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Statistics for Innovation – (sfi)², med finansiering fra Norges forskningsråd. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering, informasjonssikkerhet og smarte informasjonssystemer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Tittel	Nytte av lettlest informasjon for NAVs brukere
Forfattere	Ivar Solheim, Till Halbach
Dato	27.08.2018
År	2018
ISBN	ISBN-13 978-82-539-0550-1
Publikasjonsnummer	1040

Sammendrag

Hovedmålet for prosjektet har vært å bidra til å forbedre NAVs kommunikasjon med brukerne ved å gjøre informasjonen på nett vesentlig lettere å lese og forstå. Det er gjennomført en test med NAV-brukere. Det er testet ut både vanlig, "standard" tekst hentet fra NAVs nettsider, og en "endret" variant som er gjort vesentlig enklere. Utprøvingen omfattet 25 NAV-brukere med variert bakgrunn, halvparten med minoritetsspråklig bakgrunn. Informantene i utprøvingen gir uttrykk for at de endrede versjonene er vesentlig mer tilgjengelige og lettere å lese enn de opprinnelige versjonene. De nye tekstene ble nøye gjennomgått av trygdefaglig og juridisk ekspertise. Gjennomgangen viser at de nye tekstene holder en god kvalitet. De grep som er tatt for å gjøre tekstene mer lettlesbare har ikke gått på bekostning av faglige krav.

En hovedanbefaling fra denne utprøvingen er at NAV bør skille klarere mellom «basisinformasjon» (som er det aller viktigste man vil formidle) på den ene siden, og «utdypende informasjon» på den annen side. Basisinformasjonen bør være enklere, mer konsis og mer tilgjengelig enn den er nå. Siktemålet må være å gjøre informasjonen mest mulig universelt utformet, ikke å lage spesialtilpasninger til ulike grupper. Det er viktig å utforme løsninger som er lett tilgjengelige, men også nyttige og informative for flest mulig. Det er ikke veien å gå og lage egne «lettlesbare» tekster som et spesialtilbud til enkelte grupper. Våre informanter, med svært ulik bakgrunn og kompetanse, ønsket ikke bare lettlest, lett forståelig informasjon, men også mer utdypende og forklarende informasjon.

Emneord	Universell utforming, offentlig informasjon, lettlesbare tekster.
Målgruppe	NAV, uu-feltet, allmenheten
Tilgjengelighet	Åpen
Prosjektnummer	320581
Satsningsfelt	Universell utforming, digital inkludering
Antall sider	52

Forord

Vi ønsker å takke alle deltakerne ved Seniornett og NAV Alna som har deltatt i dette prosjektet. En spesiell takk til Niels Wulfsberg ved FoU-seksjonen som har vært kontaktperson og meget behjelpelig med å finne fram verdifull informasjon og kontakter i NAV. Takk også til Vigdis Lodding ved NAV Kontaktsenter Styringsenhet som ga oss meget nyttig innblikk i brukerhenvendelser, gode eksempler og case. Advokat Birgitte Tvedt takkes for en nøye trygde- og juristfaglig gjennomgang av de nye tekstene.

Opplegget for brukertesten er rutinemessig meldt inn og i brev av 22.11 2017 godkjent av Personvernombudet for forskning (NSD).

Oslo 27. august 2018

Ivar Solheim Till Halbach

Innhold

1 Innledning	9
Terminologi.....	9
Problemstillinger	10
2 Metode og testopplegg	11
Metodiske aspekter og valg	11
Testopplegget.	11
Analyse	13
3 Utvikling av tekstene i prosjektet.....	13
Ekspertgjennomgang av tekster	15
4 Inkluderingskriterier og rekruttering	15
5 Resultater og drøfting	17
Oppsummering av resultatene fra spørreskjema.....	17
Hvorfor synes deltakerne at den endrede versjonen er best?	18
Behov for ulike typer informasjon: basisinformasjon og utdypende informasjon	19
Lenker til mer utdypende informasjon.....	19
Eksempler er bra!	19
Vanskelige og uklare ord og vokabular.....	20
Tidsbruk: brukte kortere tid på å lese de endrede versjonene.....	21
6 Konklusjon	22
7 Referanser	23
VEDLEGG 1: TEKSTER.....	24
Tekst 1 A (original)	24
TEKST 1B (endret).....	26
Omsorgsdager	26
Omsorgsdager til arbeidstakere.....	28
TEKST 2 A (original) Dagpenger og vanlig arbeidstid	29
-----	31

Tekst 2B (endret).....	31
Dagpenger og vanlig arbeidstid	31
TEKST 3A (original)	33
Dagpenger og ferie	33
TEKST 3B.....	33
Dagpenger og ferie	33
TEKST 4 A (original)	35
Slik søker du om alderspensjon.....	35
Tekst 4B (endret):.....	37
Slik søker du om alderspensjon.....	37
TEKST 5 A (original)	39
Alderspensjon og utland.....	39
TEKST 5B (endret).....	41
Alderspensjon og utland.....	41
TEKST 6 A (original)	42
Hvordan beregnes barnebidrag?	42
Tekst 6 B (endret).....	45
Hvordan beregnes barnebidrag?	45
VEDLEGG 2	48
Resultater fra spørreskjema (stolpediagrammer)	48

1 Innledning

Det er kjent fra undersøkelser at minst 10 % av den norske voksne befolkningen har «svake leseferdigheter», det vil si at de har betydelige problemer med å lese vanlige tekster, for eksempel lengre avisartikler, offentlige brev om stønadsordninger eller å forstå selvangivelsen.(Bjørkeng, 2014). Man vil finne relativt flere med svake leseferdigheter blant de eldste, blant innvandrere, personer med lav utdanning og blant dem som hverken har arbeid eller tar utdanning – alle grupper som har betydelig andel NAV-brukere. Det er derfor god grunn til å anta at mange av NAVs brukere kan oppleve at deler av NAVs informasjon kan være vanskelig å lese og forstå.

Terminologi

Begrepet «lettest» har ingen klar definisjon, og brukes og forstås på ulikt vis. Ofte skilles det mellom «klarspråk» og «lettest» språk. Språkrådet definerer klarspråk som «korrekt, klart og brukertilpasset språk». (Språkrådet, n.d.) En tekst er, ifølge Språkrådet, skrevet i klarspråk dersom mottakerne

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

«Lettest» er tilpasset dem som kan ha problemer med å nyttiggjøre seg informasjon på klarspråk. Lettest går noe lenger enn klarspråk når det gjelder forenklinger. Det gjelder både framstillingsform, struktur, konkretiseringsnivå og tydelighet. OECDs og SSBs undersøkelser om leseferdigheter (OECD, 2016) (Bjørkeng, 2014) indikerer at det kan være behov for mer letteste, tilrettelagte tekster, og ikke bare «klarspråk».

Selv om det finnes omfattende forskning når det gjelder utfordringer for lesesvake (se for eksempel (Rello, Baeza-Yates, Dempere-Marco, & Saggion, 2013) og også klarspråk (Petelin, 2010)(Redish & Kleimann, 2012), så er det gjort lite når det gjelder behovene og praktiske løsninger til grupper som kan ha behov for forenklete tekster. Dette gjelder ikke minst for offentlig informasjon som i liten grad har tatt høyde for disse behovene.

Språkrådet påpeker på sine nettsider at å utrykke seg klart «ikke betyr å forenkle språket for enhver pris. Forenkling skal ikke føre til fattig og unyansert språk. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk (...) Klarspråk hjelper budskapet fram. *Og det viktige er at teksten er tilpasset mottakeren*». (Språkrådet, n.d.)(vår understreking). Dette siste poenget uttrykker også ambisjonen til dette prosjektet.

Fortolkning av «lettlest» i dette prosjektet

Det viste seg lite hensiktsmessig å legge en «rendyrket» lettlest-definisjon til grunn ved utforming av de nye, reviderte tekstene. I lettleste tekster vil man som hovedregel forsøke å unngå faguttrykk og abstrakte begreper. Dette er ikke hensiktsmessig i denne sammenhengen. Språkrådet peker på at: «Det er ikke alltid mulig å uttrykke seg krystallklart. Myndighetene må ofte håndtere komplekse saker, og det kan være mange grunner til at de må ta forbehold og bruke omtrentlige uttrykksmåter.»

NAVs informasjon inneholder mange, komplekse begreper som ikke uten videre kan unngås eller omskrives. Skal man for eksempel få kunnskap om de nye reglene for pensjon, må brukerne må lære seg hva flere av de sentrale begrepene står for.

Men svært mye kan likevel gjøres for å gjøre tekster enklere og mer forståelige. I dette prosjektet er det brukt en rekke virkemidler for å gjøre tekstene enklere og mer forståelige - og dermed lettleste. I praksis er løsningen som er valgt en variant med elementer både fra klarspråk og lettlest. En mer detaljert redegjørelse for virkemidlene er i kapitlet om tekstene.

Problemstillinger

Hovedmål med prosjektet er å bidra til å gjøre NAVs kommunikasjon med brukerne bedre ved å gjøre tekstinformasjonen på nett vesentlig lettere å lese og forstå. Det legges opp til å teste ut både vanlig, "standard" tekst som ikke er bearbeidet, og en "endret" variant som er gjort vesentlig enklere.

Utgangspunktet for dette prosjektet, slik dette er formulert i NRs prosjektbeskrivelse, var en antakelse om at tilrettelagte, lettleste tekster er vesentlige lettere å lese og forstå for mange i målgruppene enn «originaltekster». Problemstillingen er blitt presisert og utviklet videre underveis til å se nærmere på hvilke faktorer som fremmer og hindrer lesing og forståelse i leseprosessen for lettleste tekster.

Utprøvingen har et overordnet perspektiv med utgangspunkt i krav og behov for universell utforming: *offentlig informasjon skal være tilgjengelig for alle borgere*, uavhengig av alder, etnisk bakgrunn eller ulike typer funksjonsnedsettelse.

Universell utforming av offentlig informasjon handler ikke bare om rent språklige aspekter som kortere setninger og linjer, forklare eller skrive om vanskelige ord osv. Det handler i like høy grad om hvordan stoffet er strukturert og organisert, for eksempel ved å prioritere mellom «nødvendig informasjon» og «kjekt å ha»-informasjon, og eventuelt ta bort helt unødvendig stoff. Et viktig hensyn er også å se til at leseren kommer raskt til poenget: få fram det viktigste først.

Universell utforming av offentlig informasjon på nett handler også om en rekke andre forhold som har betydning for tilgjengelighet, blant annet kontraster og navigasjon, men disse er ikke i fokus i denne sammenhengen der vi konsentrerer oss om innhold og forståelighet.

Delproblemstillinger:

- Hvordan vurderer brukerne de ulike variantene, med hensyn på forståelighet, lesbarhet og tilgjengelighet?
- Hvilke aspekter vanskeliggjør leseprosessen? (f.eks. lange ord, uvanlige ord, setningslengde, strukturering og prioritering av innhold)
- Hvilke aspekter vanskeliggjør forståelse? (f.eks. faguttrykk, abstrakte ord, strukturering og prioritering av innhold)
- Gir de nye tekstene tilstrekkelig informasjon om det aktuelle emnet?
- Hvordan er tidsbruken for begge type tekster?

2 Metode og testopplegg

Metodiske aspekter og valg

Utprøvingen inkluderer deltakere fra ulike grupper NAV-brukere, men det er ikke hensiktsmessig å forsøke å finne fram til «gjennomsnittsbukeren» eller personer som er «representative» for større grupper. Universell utforming innebærer i denne sammenhengen å gjøre offentlig informasjon tilgjengelig for alle. Mer lettleste tekster er et virkemiddel for å få til dette.

Forskning innen universell utformings-feltet viser at gode og kreative løsninger for mange ofte best utvikles ved å teste dem ut på personer med de mest utfordrende funksjonsnedsettelsene eller med svakest språkkompetanse (Raviselvam, Noonan, & Hölttä-Otto, 2014) For eksempel: skal man teste ut hvordan mer lettleste tekster fungerer for minoritetsspråklige innvandrere, kan det være bra å teste disse ut på innvandrere med svake norskkunnskaper. På denne måten kan man bli utfordret til å gjøre tilpasninger som vi vise seg å gjøre løsningene enklere og mer brukervennlige ikke bare for personer med betydelige lesevansker, men for alle brukere av tjenesten.

Testopplegget.

Tekstene med offentlig informasjon finnes i to varianter: opprinnelig (dvs. ikke tilpasset eller endret) og endret versjon (lettlest/ tilrettelagt versjon).

Her følger en nærmere beskrivelse av opplegget:

- Alle deltakere fikk en opprinnelig tekst og en lettlest versjon av denne til gjennomlesning. De fleste deltakere fikk to sett med tekster siden de ble raskt ferdig med lesing og tilbakemeldinger på de første tekstene.
- Ved valg av tekster ble det tatt hensyn til at tekstene er utformet med tanke på spesifikke brukergrupper, f eks tekster om alderspensjon for pensjonister
- Rekkefølgen var først opprinnelig tekst og deretter lettlest.
- En tekst av gangen ble lest av informanten, så ble det gitt spørsmål om teksten for å avdekke forståelse og synspunkter på teksten. Deretter fikk testleder i gang en samtale om teksten generelt og så mer spesifikt om ulike deler av teksten.
- Tilslutt fylte deltakerne ut et spørreskjema

Testen ble gjennomført innen 1 time, først og fremst av hensyn til deltakerne og at konsentrasjon og fokus svekkes hvis det tar lenger tid. Det ble gjort lydopptak.

Tabellen nedenfor gir en oversikt over testopplegget.

Tabell 1: Testopplegget

Aktivitet	Test - metode	Verktøy	Tema som belyses
1. Lesing tekst X	Observasjon Tidsmåling	Lydopptak	Tidsbruk
2. Intervjuer i etterkant	Intervjuer	Intervjuguide	Forståelse Avdekke hindringer for forståelse Synspunkter på teksten og dens utforming
3. Lesing text Y	Observasjon Tidsmåling	Lydopptak	Tidsbruk
4. Intervjuer i etterkant	Intervjuer	Intervjuguide	Forståelse Avdekke hindringer for forståelse Synspunkter på teksten og dens utforming

5. Fyll ut spørreskjema	Kvantitativ/spørreskjema	Spørreskjema (papir)	Vurderinger av tekstene, sammenligning

Analyse

Brakerutprøvingen har gitt ulike data: lydopptak av samtaleintervju, data om tidsbruk, svar på spørreskjema, forskernes notater fra samtaleintervjuer).

Testdataene er blitt sammenfattet og analysert kvalitativt (intervjusvar) og kvantitativt (spørreskjema: deltakernes vurderinger av skjemaene, tidsbruk).

Resultatene er drøftet i siste kapittel.

3 Utvikling av tekstene i prosjektet

Utvalg av tekster var resultatet av en ganske omfattende prosess og et fruktbart samarbeid med ressursmiljøer i NAV.

Prosjektarbeidet startet opp med å samle inn informasjon av relevans for prosjektet:

- *Brukererfaringer med NAV*, både saksbehandling og informasjonssøk. Vi fant verdifullt materiale fra ulike kilder, særlig gjennom nettsøk: NAVs egne rapporter om informasjonsarbeidet, eksterne forskningsrapporter, avisartikler med historier om brukere som hadde vært i kontakt med NAV.

Dokumenter fra NAVs prosjekt «Unødvendige henvendelser» var meget nyttige siden de gav innblikk i brukeres opplevelser av tekster og brev som førte til at brukerne ringte NAV for å få hjelp.

- *Identifisering av støtteområder som får mange henvendelser og spørsmål.* Dette kan gi en indikasjon på hvilke områder vi bør hente eksempelttekster fra. Her fikk vi verdifull hjelp fra vårt kontaktperson i FoU-seksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet med å innhente informasjon fra relevant hold i NAV-organisasjonen. Relevante kontaktpersoner ble kontaktet og gav tilbakemelding både når det gjaldt støtteområder og mer spesifikke støtteordninger innenfor områdene.

Etter en nærmere vurdering av relevante støtteområder og støtteordninger, ble det klart at det ville være naturlig å se på tekster innen områdene pensjon og familie,

spesielt enslige forsørgere. I tillegg var dagpenger et tema som blant annet ble trukket fram i prosjektet «Unødvendige henvendelser». Det var dermed disse tre områdene vi bestemte oss for å fokusere på.

Prosessen videre var da:

- Finne fram til relevante tekster innen de aktuelle områdene
- Sette i gang og rekruttere deltakere til utprøvingen som hadde en NAV-relasjon til disse tre områdene.

Når det gjaldt tekster, var det mulig å tenke seg ganske ulike formater og typer: brev, faktaark på papir eller faktaark på nett. Vi bestemte raskt at det er ønskelig å finne tekster av en type: faktaark på nett, det vil si informasjonen på nav.no om ulike støtteområder og støtteordninger.

På bakgrunn av innspill vedrørende støtteområder / støtteordning og tilhørende tekster på nav.no, utviklet NR-forskerne en rekke nye, endrede tekster. De følgende tekstene ble valgt, alle hentet fra NAV.no:

- Dagpenger og ferie
- Dagpenger og arbeidstid
- Omsorgsdager
- Slik søker du om alderspensjon
- Alderspensjon og utland
- Hvordan beregnes barnebidrag

NR-forskerne har spisskompetanse i pedagogikk, lesevaner og læring, og dessuten i universell utforming generelt og av universell IKT-bruk spesielt. NRs forskere har ingen ekspertise innen trygdefeltet og gjorde seg flid med å ikke gjøre endringer i det faglige og juridiske innholdet i tekstene. Dette innebærer også at vi ikke har gjort noen endringer når det gjelder forklaringer på sentrale begreper, men har forsøkt å gjøre framstillingen og forklaringene kortere og enklere.

Etter vår vurdering var alle de aktuelle, opprinnelige tekstene gode og gjennomarbeidede, og kan sies, langt på vei, å tilfredsstille kravene til klarspråk. Vi så imidlertid et potensiale for forbedring i alle tekstene, med sikte på å gjøre dem enda mer tilgjengelige og letteste. Endringene er ikke store og radikale, men har likevel betydning. I endringsarbeidet la vi til grunn følgende retningslinjer:

- Å få fram den viktigste informasjonen, og få denne fram først i teksten
- Omstrukturere innholdet hvis det bedrer forståeligheten
- Å gjøre setningene kortere

- Å gjøre linjene kortere
- Å gjøre avsnittene mindre
- Å bruke «kulepunkter» der det var relevant og mulig
- Å ta bort unødvendig tekst
- Unngå vanskelige ord og begreper hvis mulig eller relevant
- Forklare vanskelige ord og begreper som brukes

Ekspertgjennomgang av tekster

Advokat Birgitte Tvedt i Advokatfirmaet Egeland har gjennomgått de endrede tekstene i etterkant av testen. Advokatfirmaet Egeland har lang erfaring og høy kompetanse innenfor saksområdene trygderett/NAV. Gjennomgangen har avdekket få konkrete feil i de endrede tekstene, men har flere alternative forslag til å gjøre de endrede og letteste tekstene enda klarere og med enda mindre overflødig informasjon. Gjennomgangen er slik sett relevant også for NAVs originale tekster og hvordan formidle kompleks offentlig informasjon både korrekt og på en lett tilgjengelig måte.

Når det gjelder feil eller unøyaktigheter, påpeker Tvedt at i avsnittet Alderspension ved flytting til et land Norge ikke har avtale med (født før 1954, gamle regler), er det noe unøyaktighet i oppstillingen av de to alternative vilkårene. Det påpekes også en feil i samme tekst under avsnittet Bosatt i utlandet. Her må det presiseres at selv om man reiser tilbake til Norge før det har gått 12 måneder, kan man likevel bli regnet som å være bosatt i utlandet, og miste rettigheter etter folketrygdloven (så lenge oppholdet i utgangspunktet var *ment* å vare i mer enn 12 måneder). Her skulle altså «*er ment*» vært med, f.eks. ved å si «Hvis oppholdet i utlandet er *ment* å vare mer enn 12 måneder.....». Heller ikke NAVs originale tekst er klar og entydig på dette punktet. I teksten Hvordan beregne barnebidrag, Andre regler, kulepunkt 2, strykes «før eventuelt samværsfradrag».

Samlet viser gjennomgangen at de nye tekstene holder faglig mål, med svært få unøyaktigheter eller feil. De grep som er tatt for å gjøre tekstene mer letteste har ikke gått på bekostning av faglige krav.

4 Inkluderingskriterier og rekruttering

Rekruttering og utvalget av deltakere tok utgangspunkt i noen overordnede inkluderingskriterier:

- Finne deltakere innenfor brede, typiske grupper av NAV-brukere
- Finne deltakere innenfor kategorier som NAV allerede vet er «problemområder», med mange henvendelser og spørsmål fra brukerne på e-post, telefon eller brev.

- Finne deltakere med antatte utfordringer når det gjelder lesing og forståelse for norsk språk.

Deltakerne ble rekruttert gjennom Seniornett (Oslo-kontoret) og NAV Alna i Oslo. NR tok kontakt med oppdragsgiver vedrørende rekrutteringsarbeidet og prosjektets behov på dette området. Vi ble anbefalt å selv ta kontakt med lokale NAV-kontorer. Etter en nærmere vurdering falt valget på NAV Alna som sa seg villig til å bidra til å rekruttere deltakere. En sentral grunn til å velge Alna framfor andre NAV-kontorer var ønsket om å nå fram til NAV-brukere med minoritetsbakgrunn – som var nevnt som en sentral målgruppe i prosjektbeskrivelsen.

Seniornett ble bedt om å finne 10 personer med alderspensjon. NAV Alna ble bedt om å rekruttere 5-6 personer innenfor følgende kategorier.

- Enslige forsørgere med overgangsstønad. Gjerne noen av disse med minoritetsspråklig bakgrunn. Ingen spesielle utvalgsriterier ellers.
- Alderspensjonister med minoritetsspråklig bakgrunn. Gjerne både menn og kvinner.
- Mottakere/søkere av dagpenger. Gjerne begge kjønn representert. Gjerne ulik alder.

Totalt ble 25 deltakere rekruttert, 10 gjennom Seniornett og 15 gjennom NAV Alna. NAV Alna hadde opprinnelig rekruttert 18 personer, men tre personer møtte ikke fram som avtalt, heller ikke etter purring. Det ble rekruttert personer innenfor alle de ønskede kategoriene, men noe frafall innen kategorien enslige forsørgere. Fordelingen mellom de ulike gruppene ble slik:

- Alderspensjonister, norsk etnisk bakgrunn: 10 (alder mellom 67 og 87)
- Alderspensjonister, minoritetsbakgrunn: 4 (alder mellom 67 og 76)
- Dagpengemottakere: 8
- Enslige forsørgere: 3

Det var et flertall av kvinner blant deltakere: 15 kvinner og 10 menn. Alle de enslige forsørgerne var kvinner.

Det er et knapt flertall av minoritetsspråklige (13/12) blant deltakerne, men gruppa av minoritetsspråklige var svært sammensatt når det gjelder norskferdigheter, alder og oppholdstid i Norge. Flere av de eldste pensjonistene i denne gruppa hadde svake lese- og norskferdigheter, mens de yngre som var født og oppvokst i Norge hadde norskferdigheter som ikke skilte dem fra etniske nordmenn.

Intervjuene og utprøvingen ble gjennomført i november og desember 2017.

5 Resultater og drøfting

Oppsummering av resultatene fra spørreskjema

Utgangspunktet for testen var en antakelse om at lettleste/tilrettelagte tekster er klart lettere å lese og forstå enn «originaltekster» for deltakerne i testen.

Deltakerne fylte ut et kort spørreskjema etter utprøvingen. Resultatene vises i tabellen nedenfor

Tabell 2: Sammenlignende vurderinger av ulike NAV-tekster . Prosent. (N=25)

Påstand	Helt enig	Litt enig	Nøytral/u sikker	Litt uenig	Helt uenig	Total
1. Jeg syns språket i den endrede/nye versjonen var klart og tydelig	84(21)	12(3)		4(1)		100(25)
2. Jeg syns at den endrede/nye versjonen ga meg tilstrekkelig informasjon om emnet	76(19)	20(5)	4(1)			100(25)
3. Jeg syns den endrede versjonen ble for kort og lite utfyllende	8(2)	8(2)	12(3)	16(4)	56(14)	100(25)
4. Jeg syns den endrede versjonen var lettere å forstå enn den opprinnelige versjonen.	89 (22)	12(3)				100(25)
5. Jeg syns den opprinnelige versjonen var like klar og forståelig som den nye versjonen	20(5)	8(2)	4(1)	32(8)	36(9)	100(25)
6. Jeg syns den endrede versjonen kunne vært enda enklere og mer forståelig	4(1)	36(9)	12(3)	20(5)	28(7)	100(25)
7. Jeg syns det var nyttig med lenker i teksten for oppslag av ord og begreper	76(19)	8(2)	12(3)	4(1)		100(25)
8. Jeg syns det var flere ord som ikke ble forklart i den endrede/nye versjonen	36(9)	12(3)	12(3)	20(5)	20(5)	100(25)
9. Det er viktig for meg at setningene er korte	48(12)	36(9)	4(1)	4(1)	8(2)	100(25)
10. Jeg syns det er viktig med ingress/innledning først i teksten	52(13)	28(7)	12(3)	4(1)	4(1)	100(25)
11. Jeg syns det er viktig med mellomtitler	72(18)	16(4)	8(2)		4(1)	100(25)
12. Jeg syns det er viktig med korte avsnitt	84(21)	12(3)			4(1)	100(25)

Resultatene i tabellen viser at deltakerne synes de endrede versjonene gjennomgående er klart bedre enn originalene.

Det entydige bildet av deltakernes preferanser gjaldt både leselighet, innhold og forståelse:

- språket er klart og tydelig i den endrede versjonen
- ny versjon ga tilstrekkelig informasjon om emnet
- ny versjon var lettere å forstå enn den opprinnelige versjonen
- den endrede versjonen kunne vært enda enklere og mer forståelig
- det er meget nyttig med lenker i teksten for oppslag av ord og begreper
- fremdeles ord også i den endrede versjonen som kunne vært forklart bedre
- deltakerne synes det er viktig for dem at avsnitt og setninger er korte
- deltakerne synes det er viktig med ingress og mellomtitler

De eneste deltakerne som var usikre på hvilken versjon de foretrakk, var paradoksalt nok flere blant de eldste innvandrerne med de svakeste norskferdighetene. En sannsynlig årsak til dette kan være at disse, på grunn av svake norskferdigheter, hadde betydelige problemer med å lese, avkode og forstå også de tilrettelagte versjonene. Dette ble også bekreftet gjennom samtalen etter lesingen med disse deltakerne.

Den positive vurderingen av de endrede versjoner gjelder tekstene fra alle de tre støtteområdene som er representert blant tekstene i utprøvingen.

Selv om deltakerne foretrakk den endrede versjonen i alle dens varianter, mente de også den nye versjonen kunne vært enda enklere og mer forståelig,

Hvorfor synes deltakerne at den endrede versjonen er best?

Samtaleintervjuene etter lesingen av de ulike versjonene viser at de viktigste grunnene til at de liker den nye versjonen best, har å gjøre med *leselighet og hvordan stoffet er strukturert visuelt og tematisk*. Dette handler ikke primært om språk på setnings- og ordnivå, men hvordan hele teksten er strukturert og organisert. Nesten samtlige nevner for eksempel bruken av *kulepunkter som en viktig, positiv forskjell*. Deltakerne synes ikke det er et problem at teksten blir stykket opp i mindre punkter. Tvert imot, de synes en mer punktvis framstilling av hovedpunktene gir bedre leselighet. Flere synes også bruk av punkter gir lettere forståelse.

En deltaker sa: «Når det kommer i punkter får jeg bedre oversikt, kan lese i mitt eget tempo, ta en ting om gangen, og hvis jeg ikke forstår, kan jeg gå tilbake til forrige punkt og se om det var noe jeg ikke fikk med meg».

Behov for ulike typer informasjon: basisinformasjon og utdypende informasjon

Informantene *ønsker lettlest informasjon*, men de *ønsker også tilgang til utdypende informasjon*, for eksempel til forklaring av begreper. Informantene gir uttrykk for at de ønsker mer av begge deler og at NAVs tekster nå er litt for mye en blanding.

Basisinformasjonen er den viktigste og kritiske informasjonen om et tema.

Informantene mente at nettsidene kunne vært mer konsise og kortere og at den viktigste informasjonen alltid måtte komme først. Informantene mente også at basisinformasjon ikke var tilstrekkelig og at det alltid er behov for utdypende nettbasert informasjon, men denne kan formidles via lenker, og ikke ved å lage brødteksten i nettsidene lengre.

Lenker til mer utdypende informasjon

Informantene *setter stor pris på lenker i teksten* for forklaring av vanskelige ord og begreper. Man kan klikke på lenken, eller man kan bare lese videre hvis man ønsker det. Men i eksempeltekstene vil man ofte oppleve at innholdet i lenken ofte er mer omfattende enn bare en kort forklaring på ordet man ønsket forstå. Ofte vil man oppleve at lenken fører til en ny temaside, som man da må skrålle nedover for å finne forklaring på ordet man opprinnelig ønsket å få en definisjon på. I en del tilfeller er det ikke relevant eller mulig å gi en helt kort forklaring, for eksempel når det er snakk om komplekse begreper. Men i mange tilfelle kan det være mulig å gi en kort og konsis forklaring på begrepet man lurte på. Man skal slippe å måtte lete i en lang tekst for å finne fram til det man ønsker et kort svar på. Ett eksempel kan være begrepet «uttaksgrad» som mange av pensjonistene blant informantene gjerne ville ha en forklaring på. Mange av informantene hadde vært pensjonister i mange år og kjente ikke til mulighetene for gradert uttak som er en relativt ny ordning. Her skulle gjerne forklaringene vært klarere. Hvis man klikker på lenken for «Uttaksgrad» kommer man til en ny nettside, «Uttak av alderspensjon», men får ingen kort og konsis forklaring.

Eksempler er bra!

Flere deltakere nevnte at man gjerne kunne bruke flere eksempler i tekstene, for å illustrere hvordan støtteordninger virker eller blir beregnet. For mange kan dette være komplisert å forstå. Et eksempel som flere likte var fra Dagpenger og vanlig arbeidstidsiden der tema er hvordan dagpenger beregnes når man er i delvis arbeid:

For eksempel vil en person som har en vanlig arbeidstid på 20 timer per uke, kunne arbeide gjennomsnittlig opptil 10 timer per uke, og likevel motta reduserte dagpenger.

Hver arbeidstime medfører at ukesatsen for dagpenger reduseres med 1/20-del.

Det er ikke så mange slike eksempler i disse tekstene, men deltakerne peker på at slike virkemidler kan ha en viktig funksjon. Ved ett tilfelle, med en deltaker som hadde relativt svake leseferdigheter, fortalte vedkommende i samtalen etterpå at han hadde hoppet over mye av teksten og gått rett på eksemplet. Han syntes teksten var tung å lese og at han lærte mer av eksemplene enn av den øvrige teksten.

Noen pekte på at de skulle ønske at eksempler kom lenger fram i teksten, og ikke mot slutten.

Vanskelige og uklare ord og vokabular

Som det framgår av spørreundersøkelsen mener informantene at det også i den endrede versjonen var ord som burde vært forklart eller forklart bedre. Dette dreier seg i hovedsak om spesifikke «NAV-begreper» som informantene gjerne ikke vil møte i andre sammenhenger. Et typisk eksempel er det ovennevnte «uttaksgrad» eller «pensjonsgrad». Et annet eksempel er «gjenlevende pensjon».

Det er også en annen type ord, som kan kalles «byråkratsjargong». I nettsiden om pensjon heter det: «Søknaden vil da automatisk bli sendt til en saksbehandler for manuell behandling». Det er mange pensjonister som ikke forstår hva som menes med «manuell behandling». Ordet gir bare mening dersom man også kjenner til ordet «maskinell» behandling, men det er det svært mange eldre som ikke gjør. Et annet ord som er innen samme kategori er begrepet «reell arbeidssøker». Flere stusset ved dette begrepet. Som det ble påpekt er man arbeidssøker eller så er man det ikke – dette blir språklig smør på flesk, ble det påpekt. NAV har en definisjon av begrepet som gir mening, men ofte forutsettes det i NAVs informasjon om dagpenger at brukerne er kjent med denne definisjonen, men det viser seg å ikke være tilfelle.

Flere av deltakerne med minoritetsspråklig bakgrunn reagerte på ordet «skjønn», som i denne setningen: «Dersom inntekten din er vesentlig lavere enn du burde kunne oppnå, kan NAV fastsette inntekten din basert på skjønn». Ordet var ukjent for mange. Men det var også slik at flere mente at meningen uansett var klar siden de ikke ble forklart hva som ligger til grunn for en slik fastsettelse av inntekten. Andre ord som flere i denne gruppa hadde problemer med å forstå: «meldekortperioden», «verneplikt», «ukesats», «Arbeidsmiljøloven».

Flere med minoritetsspråklige deltakere reagerte på ordet «avvikle» (eksemplet var «avvikle ferie»). Dette er et ord som mange i denne gruppa svært sjelden møter i muntlig og skriftlig norsk.

Tidsbruk: brukte kortere tid på å lese de endrede versjonene

Tidsbruk på lesing er et komplisert mål i denne sammenhengen siden deltakerne leste to lignende tekster etter hverandre, og at de vil kjenne igjen mye av innholdet når de leser den andre. Her er det en kilde til feiltolkning. Man kan derfor ikke legge for stor vekt på dette. Det er likevel verdt å merke at deltakerne brukte vesentlig kortere tid (opp til 50 %) på å lese de endrede versjonene, også tatt betraktning at de endrede versjonene allerede er gjort vesentlig kortere i omfang. De ulike tekstene har ulik lengde og kompleksitet. Det er minst forskjell i tidsbruk på de enklere og kortere tekstene.

Flere deltakere trekker også fram at de *opplevde* at de brukte vesentlig lenger tid på å lese de opprinnelige tekstene fordi de opplevde dem som tyngre å lese. De målingene vi har gjort av sammenlignbare tekster bekrefter for så vidt dette – den er større enn forskjellen i antall ord skulle tilsi. Men noe av denne forskjellen kan altså også skyldes at de leste to lignende tekster innenfor et kort tidsrom og at de kan kjenne igjen mye ved andre gangs lesning. Men dette forklarer neppe hele forskjellen.

6 Konklusjon

Denne eksperimentelle utprøvingen viser at det er et klart potensiale for å gjøre NAVs informasjonssider på nett mer lettleste og enklere å forstå. Informantene i utprøvingen gir uttrykk for at de endrede versjonene er vesentlig mer tilgjengelige og lettere å lese enn de opprinnelige versjonene.

Den eksterne ekspertgjennomgangen i etterkant av testene viser at de nye tekstene inneholder svært få faglige feil. De språklige og pedagogiske grep som er tatt for å gjøre tekstene mer lettleste har ikke gått på bekostning av faglige kvalitetskrav.

Utprøvingen understreker betydningen av å gjøre offentlig informasjon mer tilgjengelig og enklere å forstå for NAVs brukere. Utprøvingen har fått grupper av NAV-brukere i tale som vanligvis ikke lar sin stemme bli hørt.

En hovedanbefaling fra denne utprøvingen vil være at NAV ser nærmere på struktur og organisering av den publikumsrettede informasjonen på nett. Man bør skille klarere mellom «basisinformasjon» (som er det aller viktigste man vil formidle) på den ene side, og «utdypende informasjon» på den annen side. Mange i de aktuelle målgruppene leser sjelden NAVs sider, og for disse er det viktig at det finnes en «basisinformasjon» som er meget poengtert, kortfattet og lett tilgjengelig – og så med lenker som fører videre til utdypende informasjon av ulik type.

Siktemålet må være å gjøre informasjonen mest mulig universelt utformet, ikke å lage spesialtilpasninger til ulike grupper. Det er viktig å utforme løsninger som er lett tilgjengelige, *men også* nyttige og informative for flest mulig. Det er ikke veien å gå og lage egne «lettleste» tekster som et spesialtilbud til enkelte grupper. Våre informanter, med svært ulik bakgrunn og kompetanse, ønsket ikke bare lettest, lett forståelig informasjon, men også mer utdypende, forklarende informasjon.

Det er også viktig å huske at lett tilgjengelig, digital informasjon via NAVs nettsider ikke løser alle utfordringer når det gjelder å komme ut med NAVs informasjon til alle. Utprøvingen gir klare indikasjoner på at en del i eldregruppen, spesielt blant innvandrere, av ulike grunner ikke bruker eller ikke har tilgang til NAVs nettsider. Men dette må løses på andre måter enn det som er tema for denne rapporten.

7 Referanser

- Bjørkeng, B. (2014). Voksnes basisferdigheter - resultater fra PIAAC. Retrieved March 17, 2015, from <http://ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/voksnes-basisferdigheter-resultater-fra-piaac>
- OECD. (2016). *OECD Skills Matter. Further Results from the Survey of Adult Skills. OECD Skills Studies*. <http://doi.org/10.1787/23078731>
- Petelin, R. (2010). Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(2), 205–216. <http://doi.org/10.1108/13563281011037964>
- Raviselvam, S., Noonan, M., & Hölttä-Otto, K. (2014). Using elderly as lead users for universal engineering design. In *Assistive Technology Research Series* (Vol. 35, pp. 366–375). <http://doi.org/10.3233/978-1-61499-403-9-366>
- Redish, J., & Kleimann, S. (2012). Plain Language in Government. In *Usability in Government Systems User Experience Design for Citizens and Public Servants* (pp. 171–189). <http://doi.org/10.1016/B978-0-12-391063-9.00043-2>
- Språkrådet. (n.d.). Klarspråk.

VEDLEGG 1: TEKSTER

Tekst 1 A (original)

Omsorgsdager

Language

Skriv ut side

Hvis du er i arbeid, har du normalt rett til å bruke omsorgsdager når du må være borte fra arbeidet når barnet ditt er sykt eller den som passer barnet er syk.

Innholdsfortegnelse

-
1. Når kan du bruke omsorgsdager?
 2. Når kan du søke om flere omsorgsdager?
 3. Omsorgsdager til arbeidstakere
 4. Omsorgsdager til selvstendig næringsdrivende og frilansere
 5. Refusjon av omsorgspenger til arbeidsgiver
 6. Meld fra om endringer
 7. Har du flere spørsmål om omsorgsdager?
-

Du må som hovedregel ha vært i arbeid de siste 4 ukene og ha tapt arbeidsinntekt for å ha rett til å bruke omsorgsdager. Hvis du er arbeidstaker, er det arbeidsgiveren din som skal betale for de første 10 omsorgsdagene til og med det kalenderåret det yngste barnet i husstanden fyller 12 år. Hvis du er selvstendig næringsdrivende eller frilanser, har du rett til omsorgspenger fra NAV fra den 11. fraværsdagen.

Du har automatisk rett til

- 10 omsorgsdager per kalenderår, når du har ett eller to barn under 12 år
- 15 omsorgsdager per kalenderår, når du har mer enn to barn under 12 år

Du kan ha rett til flere omsorgsdager

- når du er [alene om omsorgen](#)
- når du har [kronisk syke eller funksjonshemmede barn](#).

når den andre forelderen ikke kan ta seg av barnet/barna

Du kan ha rett til å [overføre eller fordele omsorgsdager](#) når du er alene om omsorgen.

Når kan du bruke omsorgsdager?

Du kan bruke omsorgsdager hvis

- du må være borte fra arbeid fordi barnet er sykt
- den som har det daglige barnetilsynet er syk, for eksempel en forelder som ikke er yrkesaktiv, dagmamma eller lignende
- den som har det daglige barnetilsynet er forhindret fra å ha tilsyn med barnet fordi han eller hun følger et annet barn til utredning eller innleggelse i helseinstitusjon
- barnet trenger oppfølging i form av legebesøk eller lignende, selv om barnet ikke er sykt eller pleietrengende den aktuelle dagen

Du kan ikke bruke omsorgsdager på grunn av

- ordinære møter med skolen, som foreldremøter eller tilretteleggingsmøter
- planlagt fravær, som skoleferier og planleggingsdager
- rutinekontroller på helsestasjonen
- normale tannlegebesøk og tannlegekontroller som ikke skyldes sykdom

Arbeidsgiver kan godkjenne at arbeidstaker tar ut enkelttimer eller halve dager, som kan legges sammen til hele omsorgsdager.

Når kan du søke om flere omsorgsdager?

Du kan søke om flere omsorgsdager hvis du

- har et [kronisk sykt eller funksjonshemmet barn](#)
- ønsker å bli regnet som [alene om omsorgen](#) fordi den andre forelder ikke er i stand til å ta seg av barnet/barna i en periode på 6 måneder eller mer

I disse tilfellene skal du sende Søknad om flere omsorgsdager/melding om fordeling og overføring av dagene NAV 09-06.05 som du finner under «Skjema og søknad»

Omsorgsdager til arbeidstakere

Når du bruker omsorgsdager, må du melde fra til din arbeidsgiver med egenmelding. Fra den fjerde dagen kan arbeidsgiver kreve at du dokumenterer barnets eller barnepassers sykdom med legeerklæring.

Du har ikke rett til omsorgspenger fra arbeidsgiver hvis

- arbeidsforholdet har vært avbrutt i minst 14 dager fordi du har lovbestemt permisjon. Se [Arbeidsmiljøloven](#) § 12-2 – 12-5 og § 12-13.

- du ikke har 4 ukers opptjeningstid fordi du har mottatt dagpenger, foreldrepenger, sykepenger, pleiepenger eller opplæringspenger.
- du har byttet arbeidsgiver og ikke har jobbet i minst 4 uker i det nye arbeidsforholdet.

I disse tilfellene kan du har rett til omsorgspenger direkte fra NAV. Barnets eller barnepassers sykdom må dokumenteres med legeerklæring. For at du skal få utbetalt omsorgspenger, må arbeidsgiver sende inn inntektsopplysninger på skjema NAV 08-30.01, som du finner under «Skjema og søknad».

Omsorgsdager til selvstendig næringsdrivende og frilansere

Selvstendig næringsdrivende og frilansere har rett til omsorgspenger fra NAV fra den 11. fraværsdagen. Dette betyr at du kan få omsorgspenger fra NAV når du

- har 3 eller flere barn,
- har fått innvilget flere omsorgsdager fordi du har barn som er kronisk syke eller funksjonshemmede eller
- er alene om omsorgen

Meld fra om endringer

Hvis du får endringer i familiesituasjonen som påvirker retten til omsorgspenger, må du [straks melde fra til NAV](#).

Har du flere spørsmål om omsorgsdager?

Da kan du ringe 55 55 33 33, tastevalg 3. Er du arbeidsgiver eller lege, kan du ringe 55 55 33 36.

TEKST 1B (endret)

Omsorgsdager

Hvis du er i arbeid, har du normalt rett til å bruke omsorgsdager når du må være borte fra arbeidet når barnet ditt er sykt eller den som passer barnet er syk.

Har du rett til omsorgsdager?

Du har rett til å bruke omsorgsdager hvis du ha vært i arbeid de siste 4 ukene og har tapt arbeidsinntekt.

Du har automatisk rett til

- 10 omsorgsdager per kalenderår, når du har ett eller to barn under 12 år
- 15 omsorgsdager per kalenderår, når du har mer enn to barn under 12 år

Du kan ha rett til flere omsorgsdager

- når du er [alene om omsorgen](#)
- når du har [kronisk syke eller funksjonshemmede barn](#)
- når den andre forelderens ikke kan ta seg av barnet/barna

Du kan ha rett til å [overføre eller fordele omsorgsdager](#) når du er alene om omsorgen.

Når kan du bruke omsorgsdager?

Du kan bruke omsorgsdager hvis

- du må være borte fra arbeid fordi barnet er sykt
- den som har det daglige barnetilsynet er syk
- den som har det daglige barnetilsynet er forhindret fra å ha tilsyn med barnet fordi han eller hun følger et annet barn til utredning eller innleggelse i helseinstitusjon
- barnet trenger oppfølging i form av legebesøk eller lignende, selv om barnet ikke er sykt eller pleietrengende den aktuelle dagen

Du kan ikke bruke omsorgsdager på grunn av

- ordinære møter med skolen, som foreldremøter eller tilretteleggingsmøter
- planlagt fravær, som skoleferier og planleggingsdager
- rutinekontroller på helsestasjonen
- normale tannlegebesøk og tannlegekontroller som ikke skyldes sykdom

Arbeidsgiver kan godkjenne at arbeidstaker tar ut enkelttimer eller halve dager, som kan legges sammen til hele omsorgsdager.

Når kan du søke om flere omsorgsdager?

Du kan søke om flere omsorgsdager hvis du

- har et [kronisk sykt eller funksjonshemmet barn](#)
- ønsker å bli regnet som [alene om omsorgen](#) fordi den andre forelderens ikke er i stand til å ta seg av barnet/barna i en

periode på 6 måneder eller mer

I disse tilfellene skal du sende Søknad om flere omsorgsdager/melding om fordeling og overføring av dagene NAV 09-06.05 som du finner under «Skjema og søknad»

Omsorgsdager til arbeidstakere

Hvis du er arbeidstaker, er det arbeidsgiveren din som skal betale for de første 10 omsorgsdagene til og med det kalenderåret det yngste barnet i husstanden fyller 12 år.

Når du bruker omsorgsdager, må du melde fra til din arbeidsgiver med egenmelding. Fra den fjerde dagen kan arbeidsgiver kreve at du dokumenterer barnets eller barnepassers sykdom med legeerklæring.

Du har ikke rett til omsorgspenger fra arbeidsgiver hvis

- arbeidsforholdet har vært avbrutt i minst 14 dager fordi du har lovbestemt permisjon. Se [Arbeidsmiljøloven](#) § 12-2 – 12-5 og § 12-13.
- du ikke har 4 ukers opptjeningstid fordi du har mottatt dagpenger, foreldrepenger, sykepenger, pleiepenger eller opplæringspenger.
- du har byttet arbeidsgiver og ikke har jobbet i minst 4 uker i det nye arbeidsforholdet.

Du kan likevel ha rett til omsorgspenger fra NAV

I tilfellene nevnt over kan du ha rett til omsorgspenger direkte fra NAV. Barnets eller barnepassers sykdom må dokumenteres med legeerklæring. For at du skal få utbetalt omsorgspenger, må arbeidsgiver sende inn inntektsopplysninger på skjema NAV 08-30.01, som du finner under «Skjema og søknad».

Omsorgsdager til selvstendig næringsdrivende og frilansere

Selvstendig næringsdrivende og frilansere har rett til omsorgspenger fra NAV fra den 11. fraværsdagen. Dette betyr at du kan få omsorgspenger fra NAV når du

- har 3 eller flere barn,
- har fått innvilget flere omsorgsdager fordi du har barn som er kronisk syke eller funksjonshemmede eller
- er alene om omsorgen

Meld fra om endringer

Hvis du får endringer i familiesituasjonen som påvirker retten til omsorgspenger, må du [straks melde fra til NAV](#).

- **Har du flere spørsmål om omsorgsdager?**
- Da kan du ringe 55 55 33 33, tastevalg 3. Er du arbeidsgiver eller lege, kan du ringe 55 55 33 36.

TEKST 2 A (original) Dagpenger og vanlig arbeidstid

Din vanlige arbeidstid er den arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis arbeidsledig.

Innholdsfortegnelse

-
1. Slik beregnes vanlig arbeidstid
 2. Slik reduseres dagpengene når du er i delvis arbeid
-

Fra 1. juli 2017 ble reglene for hvordan NAV skal regne ut vanlig arbeidstid for dagpenger endret. Se mer informasjon om [regelendringer for dagpenger](#). Retten til dagpenger avhenger av at du har tapt minst 50 prosent av din vanlige arbeidstid. (40 prosent om du er permittert fra fiskeforedlingsindustri).

- Dagpenger regnes ut fra vanlige arbeidstid, som vil si arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis arbeidsledig. Denne arbeidstiden beregnes etter faste regler, og det er ikke rom for skjønn.
- Hvis du søker om ny periode med dagpenger, blir det du eventuelt jobber nå sammenlignet med din vanlige arbeidstid, altså den arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis ledig. Hvis du arbeider mer enn halvparten av din vanlige arbeidstid, har du ikke rett på dagpenger.
- Hvis du i løpet av en stønadsperiode har vært i arbeid, påvirker det dagpengene dine. Hvis du i en periode jobber mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid har du ikke rett til dagpenger.. Arbeider du 50 prosent eller mindre av din vanlige arbeidstid blir dagpengene redusert.

Slik beregnes vanlig arbeidstid

Når vi beregner din vanlige arbeidstid ser vi på det du jobbet før arbeidstiden din ble redusert, altså før du ble helt eller delvis ledig.

Vanlig arbeidstid kan aldri settes høyere enn 40 timer per uke.

Perioder med verneplikt, foreldrepenger eller sykepenge kan anses som arbeid. For mer informasjon kan du kontakte NAV på 55 55 33 33.

Fast arbeid

Dersom du har hatt fast arbeidstid i minst 6 måneder før du ble delvis eller helt ledig, vil dette være din vanlige arbeidstid.

Variierende arbeidstid

- Har du hatt variierende arbeidstid eller et kortere arbeidsforhold enn 6 måneder, vil din vanlige arbeidstid være gjennomsnittet av det du har jobbet de siste 12 måneder før arbeidstiden din ble redusert siste gang.
- Dersom du ønsker det, og opplyser om dette i søknaden din, kan NAV i stedet bruke snittet av de siste tre årene, enn å beregne ut fra de siste 12 månedene. Da beregner vi arbeidstiden på bakgrunn av gjennomsnittet av alle arbeidstimene du har hatt de siste 36 månedene, før arbeidstiden din ble redusert siste gang. Du må da legge ved nøyaktig dokumentasjon på hvor mange timer du har arbeidet, og når arbeidet har vært utført. Hvis du har hatt fast arbeidstid de siste 6 månedene før din siste arbeidstidsreduksjon, er det ikke nødvendig å be om beregning etter dette alternativet.

Uansett hvilken beregningsregel som brukes er det viktig at du dokumenterer godt hvor mye arbeid du har hatt.

Slik reduseres dagpengene når du er i delvis arbeid

I de periodene du arbeider mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid har du ikke rett til dagpenger. Det betyr at om du jobber mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid, vil du miste alle dagpengene i den meldekortperioden (to uker).

- Du kan jobbe og fortsatt motta dagpenger dersom du ikke jobber mer enn 50 prosent av den arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis arbeidsledig. Dagpengene reduseres etter hvor mye du jobber.
- Dagpengene beregnes for hver meldeperiode, på bakgrunn av din fastsatte vanlige arbeidstid og det du har oppført av arbeidstid på meldekortet.
- Utbetalingen av dagpenger reduseres med en andel som tilsvarer det du har arbeidet, holdt opp mot din vanlige arbeidstid.

For eksempel vil en person som har en vanlig arbeidstid på 20 timer per uke, kunne arbeide gjennomsnittlig opptil 10 timer per uke, og likevel motta reduserte dagpenger. Hver arbeidstime medfører at ukesatsen for dagpenger reduseres med 1/20-del.

Hvert meldekort gjelder for to uker og beregnes som en helhet. Så lenge du har krav på dagpenger for hele meldekortperioden, slås alle arbeidstimene for de to ukene sammen, før det beregnes om du har krav på dagpenger for perioden, og hvor mye dagpengene eventuelt blir redusert. Har du jobbet mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid på meldekortet, vil du ikke få utbetalt dagpenger.

For eksempel vil en person med en arbeidstid på 37,5 timer per uke før arbeidsledighet, kunne jobbe inntil halvparten av dette per uke og motta reduserte dagpenger. Jobber vedkommende mer enn 37,5 timer i løpet av en to ukers-periode, faller retten til dagpenger bort for denne perioden. Dersom du bare har krav på dagpenger for deler av meldekortet, for eksempel fordi du er innvilget dagpenger fra midtveis i en meldekortperiode, eller har krysset av på meldekortet for fravær eller sykdom, kan dette påvirke

Tekst 2B (endret)

Dagpenger og vanlig arbeidstid

Dagpenger regnes ut fra vanlig arbeidstid, det vil si arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis arbeidsledig.

- Du har rett til dagpenger hvis du har tapt minst 50 prosent av din vanlige arbeidstid. (40 prosent om du er permittert fra fiskeforedlingsindustri).
- Du har ikke rett til dagpenger hvis du arbeider mer enn halvparten av din vanlige arbeidstid,
- Arbeider du 50 prosent eller mindre av din vanlige arbeidstid, blir dagpengene redusert.
- Hvis du søker om ny periode med dagpenger, blir det du jobber nå sammenlignet med den arbeidstiden du hadde før du ble helt eller delvis ledig.
- Vanlig arbeidstid kan aldri settes høyere enn 40 timer per uke.
- Dersom du har hatt fast arbeidstid i minst 6 måneder før du ble delvis eller helt ledig, vil dette være din vanlige arbeidstid

Perioder med verneplikt, [foreldrepenger](#) eller [sykepenge](#) kan anses som arbeid. For mer informasjon kan du kontakte NAV på 55 55 33 33..

Varierende arbeidstid

- Har du hatt varierende arbeidstid mer enn 6 måneder, vil arbeidstiden være gjennomsnittet av det du har jobbet de siste 12 måneder før arbeidstiden din ble redusert.
- Dersom du ønsker det, kan NAV i stedet bruke snittet av de siste tre årene (36 måneder) ved beregning av arbeidstid. Du må da legge ved nøyaktig dokumentasjon på hvor mange

timer du har arbeidet, og når arbeidet har vært utført.

Slik reduseres dagpengene når du er i delvis arbeid

Du har ikke rett til dagpenger dersom du arbeider i mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid. Gjør du det, vil du miste alle dagpengene i den meldekortperioden (to uker).

Dagpengene beregnes for hver meldeperiode, på bakgrunn av din fastsatte vanlige arbeidstid og det du har oppført av arbeidstid på meldekortet. Utbetalingen av dagpenger reduseres med en andel som tilsvarer det du har arbeidet, holdt opp mot din vanlige arbeidstid.

For eksempel vil en person som har en vanlig arbeidstid på 20 timer per uke, kunne arbeide gjennomsnittlig opptil 10 timer per uke, og likevel motta reduserte dagpenger. Hver arbeidstime medfører at ukesatsen for dagpenger reduseres med 1/20-del.

Hvert meldekort gjelder for to uker og beregnes som en helhet. Har du jobbet mer enn 50 prosent av din vanlige arbeidstid på meldekortet, vil du ikke få utbetalt dagpenger.

Dersom du bare har krav på dagpenger for deler av meldekortet, kan dette påvirke utbetalingen, for eksempel hvis du har krysset av på meldekortet for fravær eller sykdom.

TEKST 3A (original)

Dagpenger og ferie

Du har som hovedregel ikke rett til dagpenger de dagene du har ferie, fordi det er et krav at du skal være reell arbeidssøker når du mottar dagpenger.

På meldekortet må du krysse av for de dagene du har tatt ferie. Dette gjør du under spørsmål 4.

I tillegg må du ta [kontakt med NAV](#) før ferien starter og gi beskjed om hvilken periode ferien avvikles. Etter avviklet ferie, må du straks sørge for å registrere som arbeidssøker igjen på [Ditt NAV](#), eller du kan ta [kontakt med NAV på telefon](#). Hvis vedtaket ditt er stanset, må du søke om [gjenopptak av dagpenger](#).

Hvis du har mottatt dagpenger i mer enn 52 uker, kan du ta ferie i inntil 4 uker med rett til dagpenger. Ferien kan tas samlet eller som enkeltdager og kan også avvikles i utlandet. Du må da stå registrert som arbeidssøker og sende inn elektroniske meldekort til rett tid for hele perioden. Du må krysse av de dagene du har ferie på meldekortet, også hvis du har rett til å ta ferie med rett til dagpenger.

Ferien er en del av vedtaksperioden for dagpenger og forlenger ikke perioden du har rett til å motta stønad. Ferien kan ikke spares til etter vedtaksperioden har løpt ut, og heller ikke tas ut senere hvis du får en ny periode med dagpenger.

TEKST 3B

Dagpenger og ferie

Du har som hovedregel ikke rett til dagpenger de dagene du har ferie. Du må være arbeidssøker når du mottar dagpenger.

Hva må du gjøre?

- På meldekortet må du krysse av for de dagene du har tatt ferie. Dette gjør du under spørsmål 4.
- Du må ta [kontakt med NAV](#) før ferien starter og gi beskjed om hvilken periode ferien tas.
- Etter avviklet ferie, må du straks sørge for å registrere som arbeidssøker igjen på [Ditt NAV](#), eller du kan ta [kontakt med NAV på telefon](#). Hvis vedtaket ditt er stanset, må du søke om [gjenopptak av dagpenger](#).

Hvis du har mottatt dagpenger i mer enn 52 uker, kan du ta ferie i inntil 4 uker med rett til dagpenger. Ferien kan tas samlet eller som enkeltdager og kan også avvikles i

utlandet. Du må da stå registrert som arbeidssøker og sende inn elektroniske meldekort til rett tid for hele perioden. Du må krysse av de dagene du har ferie på meldekortet, også hvis du har rett til å ta ferie med rett til dagpenger.

HUSK:

- Ferien er en del av perioden for dagpenger.
- Ferien forlenger ikke perioden du har rett til å motta stønad.
- Ferien kan ikke spares til etter perioden har løpt ut.
- Ferien kan heller ikke tas ut senere hvis du får en ny periode med dagpenger.

TEKST 4 A (original)

Slik søker du om alderspensjon

Language

Skriv ut side

Du bør søke om alderspensjon fra folketrygden tre måneder før det tidspunktet du ønsker at utbetalingen skal starte. Dette gjelder også når du skal endre uttaksgraden.

Når bør du søke og hvordan søker du?

Alderspensjon fra folketrygden utbetales tidligst fra måneden etter at vi har mottatt søknaden din. Du kan ikke søke tilbake i tid. Søker du i Din pensjon, får du svar i løpet av få minutter. Hvis vi ikke får behandlet søknaden, får du beskjed om det. Søknaden vil da automatisk bli sendt til en saksbehandler for manuell behandling.

Dersom du allerede mottar alderspensjon kan du stoppe eller endre uttaksgraden når du selv ønsker det. Pensjonsgraden kan endres eller oppdateres når det har gått ett år fra uttakstidspunktet. Dersom du ønsker å gjøre ytterligere endringer, må det gå ett år mellom hver endring. Du kan imidlertid når som helst ta ut hel pensjon (100 prosent), eller stanse pensjonen (0 prosent). Hvis det er tatt ut hel alderspensjon eller pensjonen er satt til 0 prosent må det gå ett år før man kan endre til en gradert pensjon.

SØK ALDERSPENSJON

ENDRE UTTAKSGRAD

Du kan også søke om pensjon på papirblankett. [Behandlingen av søknader på papir kan ta noe lenger tid.](#)

Har du uføretrygd fra NAV?

Tre måneder før du fyller 67 vil du få et brev om at uføretrygden din blir omregnet til alderspensjon. Har du 100 prosent uføretrygd, får du automatisk 100 prosent alderspensjon når du fyller 67 år.

Har du gradert uføretrygd når du fyller 67 år, får du automatisk en alderspensjon med nærmeste [uttaksgrad](#) på 20, 40, 50, 60, 80 eller 100 prosent.

Er du over 62 år og har rett til å ta ut alderspensjon, kan du kombinere alderspensjonen med uføretrygd. Vær oppmerksom på at den samlede graden av uføretrygd og alderspensjon ikke kan være over 100 prosent.

For å ha rett til avtalefestet pensjon i privat sektor, kan du ikke ha mottatt uføretrygd fra folketrygden etter fylte 62 år.

Har du gjenlevendepensjon fra NAV?

Har du gjenlevendepensjon som ikke er redusert på grunn av arbeidsinntekt, får du automatisk 100 prosent alderspensjon med gjenlevenderett.

Tre måneder før du fyller 67 vil du få et brev om at gjenlevendepensjonen din blir omregnet til alderspensjon. Måneden du fyller 67 år får du et vedtaksbrev der vi forteller hvordan pensjonen din er beregnet.

Er gjenlevendepensjonen redusert fordi du har arbeidsinntekt, må du selv søke om alderspensjon. Du får et eget informasjonsbrev om dette tre måneder før du fyller 67 år.

Du kan ta ut alderspensjon før du fyller 67 år, hvis du fyller vilkårene. Alderspensjon og [gjenlevendepensjon](#) kan ikke mottas samtidig. Hvis du velger å ta ut alderspensjonen kan den bli beregnet med rettigheter etter avdøde. Det er viktig at du setter deg inn i regelverket for hva som gjelder for deg, og hvilke konsekvenser valget vil ha for din økonomi.

Har du AFP fra offentlig tjenstepensjonsordning?

Du må søke om alderspensjon for at pensjonsutbetalingen skal fortsette etter at du har blitt 67 år. AFP utbetales til og med den måneden du fyller 67 år.

Du kan søke tidligst 3 måneder før du blir 67 år, og senest den måneden du blir 67 år hvis du ønsker alderspensjon når AFP opphører.

Hvis du tidligere har mottatt alderspensjon fra folketrygden må du endre uttaksgrad på alderspensjon for å sette i gang utbetaling igjen. Se under Søk pensjon eller Endre uttaksgrad øverst på denne siden.

Har du flere spørsmål?

Ta [kontakt med NAV](#) på 55 55 33 34, for å få hjelp i søknadsprosessen eller med å beregne alternativene.

Tekst 4B (endret):

Slik søker du om alderspensjon

Du bør søke om alderspensjon fra folketrygden tre måneder før det tidspunktet du ønsker at utbetalingen skal starte.

- Alderspensjon fra folketrygden utbetales tidligst fra måneden etter at vi har mottatt søknaden din.
- Søker du i Din pensjon, får du svar i løpet av få minutter. Hvis vi ikke får behandlet søknaden, får du beskjed om det.
- Dersom du allerede mottar alderspensjon, kan du stoppe eller endre [uttaksgraden](#) når du selv ønsker det.
- Uttaksgraden kan endres eller oppdateres når det har gått ett år fra du startet uttaket.
- Dersom du ønsker å gjøre ytterligere endringer, må det gå ett år mellom hver endring.

SØK ALDERSPENSJON

ENDRE UTTAKSGRAD

Du kan også søke om pensjon på papirblankett.

[Behandlingen av søknader på papir kan ta noe lenger tid.](#)

Har du uføretrygd fra NAV?

Tre måneder før du fyller 67 vil du få et brev om at uføretrygden din blir omregnet til alderspensjon.

- Har du 100 prosent uføretrygd, får du automatisk 100 prosent alderspensjon når du fyller 67 år.
- Har du gradert uføretrygd når du fyller 67 år, får du automatisk en alderspensjon med nærmeste [uttaksgrad](#) på 20, 40, 50, 60, 80 eller 100 prosent.
- Ønsker du en annen uttaksgrad, må du søke om dette.
- Er du over 62 år og har rett til å ta ut alderspensjon, kan du kombinere alderspensjonen med uføretrygd.

Har du gjenlevendepensjon fra NAV?

Tre måneder før du fyller 67 vil du få et brev om at [gjenlevendepensjonen](#) din blir omregnet til alderspensjon.

- Har du gjenlevendepensjon som ikke er redusert på grunn av arbeidsinntekt, får du automatisk 100 prosent alderspensjon..

- Er gjenlevendepensjonen redusert fordi du har arbeidsinntekt, må du selv søke om alderspensjon. Du får et eget informasjonsbrev om dette tre måneder før du fyller 67 år.
- Du kan ta ut alderspensjon før du fyller 67 år, hvis du fyller vilkårene. Alderspensjon og [gjenlevendepensjon](#) kan ikke mottas samtidig. Hvis du velger å ta ut alderspensjonen kan den bli beregnet med rettigheter etter avdøde.

Har du [AFP](#) fra offentlig tjenstepensjonsordning?

AFP utbetales til og med den måneden du fyller 67 år.

- Du må søke om alderspensjon for at pensjonsutbetalingen skal fortsette etter at du har blitt 67 år.
- Du kan søke tidligst 3 måneder før du blir 67 år, og senest den måneden du blir 67 år hvis du ønsker alderspensjon når AFP opphører.
- Hvis du tidligere har mottatt alderspensjon fra folketrygden må du endre uttaksgrad på alderspensjon for å sette i gang utbetaling igjen. Se under Søk pensjon eller Endre uttaksgrad øverst på denne siden.

Har du flere spørsmål?

Ta [kontakt med NAV](#) på 55 55 33 34, for å få hjelp i søknadsprosessen eller med å beregne alternativene.

TEKST 5 A (original)

Alderspensjon og utland

Language

Skriv ut side

Du kan som regel ta med deg alderspensjon til utlandet.
Flytter du til utlandet er det likevel viktig at du setter deg inn i hvordan det påvirker pensjonen din og retten til helsetjenester i Norge og utlandet.

Innholdsfortegnelse

-
1. Ferie og midlertidig opphold i utlandet
 2. Bosatt i utlandet
 3. Alderspensjon ved flytting til et EØS-land eller andre land Norge har avtale med
 4. Alderspensjon ved flytting til et land Norge ikke har avtale med
 5. Meld fra om endringer
 6. Dekning av helsetjenester
 7. Hva kan du gjøre for å beholde medlemskapet i folketrygden?
 8. Leveattest til pensjonister i utlandet
-

Ferie og midlertidig opphold i utlandet

Når du oppholder deg i utlandet kortere enn 12 måneder, er du fortsatt [medlem i folketrygden](#). Du som veksler mellom å være i Norge og i utlandet, må oppholde deg i Norge i minst 6 måneder hvert kalenderår for ikke å miste medlemskapet. Det er den faktiske tiden du oppholder deg i utlandet, uavhengig av hvor du er folkeregistret, som legges til grunn når vi vurderer om du fortsatt er medlem av folketrygden.

Bosatt i utlandet

Når du skal være i utlandet i mer enn 12 måneder, anses du som bosatt i utlandet etter folketrygdlovens regler. Det samme gjelder hvis du i 2 eller flere kalenderår etter hverandre skal være i utlandet mer enn 6 måneder i året.

Du er ikke lenger medlem i folketrygden når du anses som bosatt i utlandet.

Alderspensjon ved flytting til et EØS-land eller andre land Norge har avtale med

Hvis du flytter til et [EØS-land](#) eller et annet land Norge har [trygdeavtale](#) med, kan du ta med deg alderspensjonen din. For enkelte grupper er det likevel begrensninger i retten til å få utbetalt alderspensjon i utlandet.

Dette gjelder deg som er flyktning eller deg som har pensjon [beregnet med ung uføre fordel](#).

De særlige fordelene i pensjonsberegningen disse gruppene kan ha, er ikke omfattet av retten til å få utbetalt pensjon etter flytting fra Norge.

Alderspensjon ved flytting til et land Norge ikke har avtale med

Hvis du er bosatt eller bosetter deg i et land som Norge ikke har trygdeavtale med, kan du ta med pensjonen din hvis du oppfyller vilkårene.

Hvis du er **født før 1954 (gamle regler)**:

- må du ha minst 20 års botid (faktiske perioder du har vært bosatt i Norge).
- og har tilleggspensjon, men ikke 20 års botid, får du med deg tilleggspensjonen og grunnpensjon for like mange år som du har opptjent [pensjonspoeng](#). Minste pensjonsnivå, sært tillegg og pensjonstillegg beregnes på samme måte.

Hvis du er **født etter 1963 (nye regler)**:

- kan du ta med inntektspensjonen din uten krav knyttet til trygdetid (perioder du har bodd eller arbeidet i Norge).
- kan du ta med [garantipensjonen](#) din hvis du har minst 20 års trygdetid.

Hvis du er **født mellom 1954 og 1963 (gamle og nye regler)**:

får du med deg pensjonen etter både [gamle og nye regler](#). Den delen som er beregnet etter gammelt regelverk får du med etter de gamle reglene og den delen som er beregnet etter de nye reglene får du med etter de nye reglene.

Uavhengig av når du er født er det begrensninger i retten til å få utbetalt alderspensjon i utlandet for enkelte grupper. Dette gjelder deg som er flyktning eller deg som har pensjon [beregnet med ung uføre fordel](#).

De særlige fordelene i pensjonsberegningen disse gruppene kan ha, er ikke omfattet av retten til å få utbetalt pensjon etter flytting fra Norge.

TEKST 5B (endret)

Alderspensjon og utland

Du kan som regel ta med deg alderspensjon til utlandet.

Ferie og midlertidig opphold i utlandet

Når du oppholder deg i utlandet kortere enn 12 måneder, er du fortsatt [medlem i folketrygden](#). Du som veksler mellom å være i Norge og i utlandet, må oppholde deg i Norge i minst 6 måneder hvert kalenderår for ikke å miste medlemskapet i folketrygden.

Bosatt i utlandet

Bor du i utlandet mer enn 12 måneder, anses du som bosatt i utlandet. Da er du ikke lenger medlem i Folketrygden. Det samme gjelder hvis du i to eller flere kalenderår etter hverandre er i utlandet mer enn 6 måneder i året.

Alderspensjon ved flytting til et EØS-land eller andre land Norge har avtale med

Du kan ta med deg alderspensjonen din hvis du flytter til et [EØS-land](#) eller et annet land Norge har [trygdeavtale](#) med.

Alderspensjon ved flytting til et land Norge ikke har avtale med

Vilår for å få med alderspensjon hvis du er **født før 1954 (gamle regler)**:

- Har minst 20 års botid (faktiske perioder du har vært bosatt i Norge)
- Har du [tilleggspensjon](#), men ikke 20 års botid, får du med tilleggspensjonen og grunnpensjon for like mange år som du har opptjent [pensjonspoeng](#).

[Minste pensjonsnivå](#), særtillegg og pensjonstillegg beregnes på samme måte.

Vilkår hvis du er **født etter 1963 (nye regler)**:

- kan ta med inntektspensjonen uten krav knyttet til [trygdetid](#)
- kan ta med deg [garantipensjonen](#) din hvis du har minst 20 års trygdetid.

Vilkår hvis du er **født mellom 1954 og 1963 (gamle og nye regler)**:

- Pensjonen beregnes etter både [gamle og nye regler](#).

- Uavhengig av når du er født er det begrensninger i retten til å få utbetalt alderspensjon i utlandet for enkelte grupper. Dette gjelder deg som er flyktning eller deg som har pensjon [beregnet med ung uføre fordel](#).
- De særlige fordelene i pensjonsberegningen disse gruppene kan ha, gjelder ikke retten til å få utbetalt pensjon etter flytting fra Norge.

Hvis du er **født mellom 1954 og 1963 (gamle og nye regler)**: får du med deg pensjonen etter både [gamle og nye regler](#).

- Den delen som er beregnet etter gammelt regelverk får du med etter **de gamle reglene** og den delen som er beregnet etter de nye reglene får du med etter de nye reglene.
 - Uavhengig av når du er født er det begrensninger i retten til å få utbetalt alderspensjon i utlandet for enkelte grupper. Dette gjelder deg som er flyktning eller deg som har pensjon [beregnet med ung uføre fordel](#).
 - De særlige fordelene i pensjonsberegningen disse gruppene kan ha, er ikke omfattet av retten til å få utbetalt pensjon etter flytting fra Norge. Alderspensjon og utland
-

TEKST 6 A (original)

Hvordan beregnes barnebidrag?

På denne siden kan du lese om faktorene som ligger til grunn når størrelsen på barnebidrag beregnes.

Begge foreldre skal bidra til forsørgingen av barnet etter økonomisk evne. I beregningen av barnebidrag tas det utgangspunkt i hva det koster å forsørge barnet, foreldrenes inntekt, barnets inntekt og omfanget av samvær mellom barnet og den bidragspliktige.

Når NAV fastsetter barnebidrag vurderes i tillegg den bidragspliktiges evne til å forsørge seg selv og egne barn som bor hos han eller henne.

Du kan bruke [bidragskalkulatoren](#) til å beregne størrelsen på bidraget. I kalkulatoren ligger faktorene som er beskrevet på denne siden.

1. Kostnader til forsørging
2. Foreldrenes inntekt
3. Barns inntekt
4. Den bidragspliktiges evne til å betale
5. Samvær
6. Delt bosted for barnet

Kostnader til forsørging

Hva det koster å forsørge et barn blir kalt underholdskostnad. Underholdskostnaden består av forbruksutgifter, boutgifter og eventuelle tilsynsutgifter for barnet.

Underholdskostnaden øker i takt med barnets alder, og er [delt inn i fire aldersgrupper](#). Ordinær barnetrygd trekkes fra underholdskostnaden.

Foreldrenes inntekt

Underholdskostnaden skal fordeles forholdsmessig mellom foreldrene ut fra størrelsen på inntekten deres.

I beregning av inntekten til partene inngår blant annet:

- Brutto personinntekt, for eksempel: årsinntekt fra arbeidsgiver inkludert feriepenger, overtidspålegg og andre tillegg, og skattepliktig fordel av forsikringer, bruk av bil, telefoni og media.
- [omsorgslønn](#) fra kommunen, styrehonorar, private pensjonsordninger og forsikringsutbetalinger.
- Positive netto kapitalinntekter som overstiger 10 000 kroner, for eksempel:
 - o Ytelser fra NAV som er skattepliktig, for eksempel: sykepenger, dagpenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd, overgangsstønad
 - o Andre ytelser fra NAV som skal medregnes for bidragsmottaker: kontantstøtte for bidragsbarnet, utvidet barnetrygd og ekstra småbarnstillegg

Dersom inntekten din er vesentlig lavere enn du burde kunne oppnå, kan NAV fastsette inntekten din basert på skjønn. Fastsettelsen baserer seg på hva du kunne ha hatt i inntekt.

Barns inntekt

Har barnet en årsinntekt som overstiger 30 ganger forhøyet [bidragsforskudd](#), inkluderes inntekten i beregningen av bidraget. Barnet er selvforsørget når årsinntekten er 100 ganger forhøyet bidragsforskudd. Når barnet er selvforsørget pålegges ikke den bidragspliktige å betale bidrag for barnet.

Les [om barnebidrag til barn over 18 år](#).

Den bidragspliktiges evne til å betale

Når NAV fastsetter bidraget vurderes det hvor mye den bidragspliktige kan betale i barnebidrag, og samtidig ha nok midler igjen til å forsørge seg selv og egne barn i egen husstand.

Det finnes begrensninger for størrelsen for bidraget:

- Den bidragspliktige skal ikke betale mer enn 5/6 (eller 83,3 %) av underholdskostnaden til barnet
- Den bidragspliktige skal ikke betale mer enn 25 prosent av den beregnede bruttoinntekten før eventuelt samværsfradrag
- Hvis den bidragspliktige betaler bidrag til flere bidragsmottakere og ikke har inntekt til å betale alle bidragene, kan bidraget bli redusert. Den bidragspliktige har mulighet til å betale fordeles på barna den bidragspliktige betaler for

Les mer om [beregning av bidragsevnen](#).

Samvær

Samværsfradrag gjøres med utgangspunkt i at den bidragspliktige har en kostnad ved samvær med barnet. Samtidig har bidragsmottaker en tilsvarende besparelse i kostnad når barnet er sammen med den bidragspliktige.

Dette gjelder ved samvær som praktiseres, og er avtalt muntlig eller skriftlig, eller samvær som er offentlig fastsatt.

Samværsfradragene varierer med alderen til barnet og omfanget av samværet.

Samværsklasse 0 gir ikke rett til fradrag i bidraget. De øvrige samværsklasser gir fradrag i bidraget i ulik grad etter barnets samværsklasse og alder.

- Samværsklasse 0 gjelder samvær fra 0-1,99 netter/dager pr. måned
- Samværsklasse 1 er samvær på gjennomsnittlig 2-3,99 netter/dager pr. måned
- Samværsklasse 2 er gjennomsnittlig 4-8,99 netter pr. måned
- Samværsklasse 3 er gjennomsnittlig 9-13,99 netter pr. måned
- Samværsklasse 4 er gjennomsnittlig 14-15 netter pr. måned

Følgende kostnader inngår i samværsfradraget:

- Mat og drikke
- Helse og hygiene
- Lek og fritid
- Transport
- Boutgifter (ved samværsklasse klasse 3 og 4)

Deling av reiseutgifter i forbindelse med samvær med barnet er et forhold mellom foreldrene, og er ikke med i denne beregningen.

Hvis det foreligger en dom, rettsforlik eller avtale med tvangskraft fra Fylkesmannen om samvær og samværet ikke blir respektert, kan parten begjære tvangsmulkt hos Namsmannen.

Se [satsene for samværsfradraget ut fra samværsklasse og barnets alder](#).

Delt bosted for barnet

Hvis det er inngått avtale om delt bosted etter barneloven § 36 vil NAV utregne et nettobidrag. Nettobidraget tar utgangspunkt i at foreldrene selv fordeler kostnadene mellom seg, og dermed dekker sin halvdel av underholdskostnaden. Bidraget vil kun bidra til å utjevne eventuell inntektsforskjell mellom foreldrene.

- Les mer om [delt bosted](#).

Tekst 6 B (endret)

Hvordan beregnes barnebidrag?

Hvis du ønsker å finne ut størrelsen på barnebidrag, er det enkleste å benytte seg av [NAVs bidragsveileder](#).

Når NAV beregner barnebidraget, tas det utgangspunkt i hva det koster å forsørge barnet. Dette fordeles mellom foreldrene basert på inntekten deres og hvor mye tid hver av dere tilbringer med barnet.

Begge foreldre skal bidra til forsørgingen av barnet etter økonomisk evne. Vi tar hensyn til om bidragspliktige har høy nok inntekt til å betale sin del av kostnaden, og fremdeles har nok midler igjen til å forsørge seg selv. Det tas også hensyn til den bidragspliktiges utgifter i forbindelse med samvær med barnet.

Du kan bruke [bidragskalkulatoren](#) til å beregne størrelsen på bidraget. I kalkulatoren ligger faktorene som er beskrevet på denne siden.

Beregning av kostnadene

Ved beregning av barnebidrag tas det utgangspunkt i hva det koster å forsørge barnet, også kalt underholdskostnad. Underholdskostnaden består av forbruksutgifter, boutgifter og eventuelle tilsynsutgifter for barnet, med fradrag for ordinær barnetrygd. Kostnaden øker i takt med at barnet blir eldre. Har du barn i barnehage, i SFO eller andre tilsynsordninger skal dette også dokumenteres.

Les mer om [beregning av underholdskostnaden](#).

Samvær

Samvær med barnet gir rett til fradrag i bidraget den bidragspliktige skal betale. Bidragsbetalers andel av underholdskostnaden, eventuelt begrenset av bidragsevnen (se under), blir redusert som følge av kostnader i forbindelse med samvær. Dette gjelder både ved muntlig eller skriftlig avtalt samvær, eller offentlig fastsatt samvær. Bidraget som skal betales er det beløpet som man nå har kommet fram til.

Hvis det foreligger en dom, rettsforlik eller avtale med tvangskraft fra Fylkesmannen om samvær og samværet ikke blir respektert, kan parten begjære tvangsmulkt hos Namsmannen.

Les mer om [samværsfradrag](#) og se [satsene for samværsfradraget](#).

Foreldrenes inntekt

Underholdskostnaden skal fordeles forholdsmessig mellom foreldrene ut fra størrelsen på inntekten deres. NAV legger blant annet til grunn:

- Brutto personinntekt
- Positive netto kapitalinntekter som overstiger 10 000 kroner
- Kontantstøtte
- Utvidet barnetrygd og ekstra småbarnstillegg

[Omsorgsstønad](#) regnes som personinntekt

Hva som defineres som kapitalinntekt fremgår i Skatteloven, men inkluderer inntekt som bankrenter, aksjeutbytte og lignende.

Dersom inntekten din er vesentlig lavere enn du burde kunne oppnå, kan NAV fastsette inntekten din basert på skjønn.

Barns inntekt

Har barnet inntekt over en viss størrelse, skal denne regnes med. Dersom barnet som det skal fastsettes bidrag til har en personinntekt (bruttoinntekt) på mer enn 30 ganger månedssatsen for forhøyet bidragsforskudd, skal den overskytende inntekten tas med. Dette vil påvirke den forholdsmessige fordelingen når den bidragspliktiges andel av underholdskostnaden skal regnes ut.

Er inntekten til barnet høyere enn 100 ganger månedssatsen for forhøyet bidragsforskudd, regnes barnet som selvforsørget. NAV kan da ikke pålegge den bidragspliktige å betale bidrag for barnet.

Les [om barn over 18 år kan motta barnebidrag](#).

Les mer om [bidragsforskudd](#) og [forskuddsatser](#).

Bidragsevnen til den bidragspliktige

NAV skal alltid beregne hvor mye den bidragspliktige kan betale i bidrag, og samtidig ha nok midler igjen til å forsørge seg selv og egne barn i egen hustand. Dette kan sette begrensninger på bidraget, da bidrag aldri skal settes høyere enn bidragsevnen.

Les mer om [beregning av bidragsevnen](#).

Andre regler

Den bidragspliktige skal aldri betale mer enn:

- 25 prosent av bruttoinntekten i bidrag før eventuelt samværsfradrag
- 5/6 av underholdskostnaden før eventuelt samværsfradrag

Hvis den bidragspliktige eller bidragsmottakeren får en ytelse med barnetillegg, kan dette ha betydning for fastsettelsen av bidraget.

Hvis den bidragspliktige betaler bidrag til flere bidragsmottakere og ikke har inntekt til å betale alle bidragene, kan bidraget bli redusert.

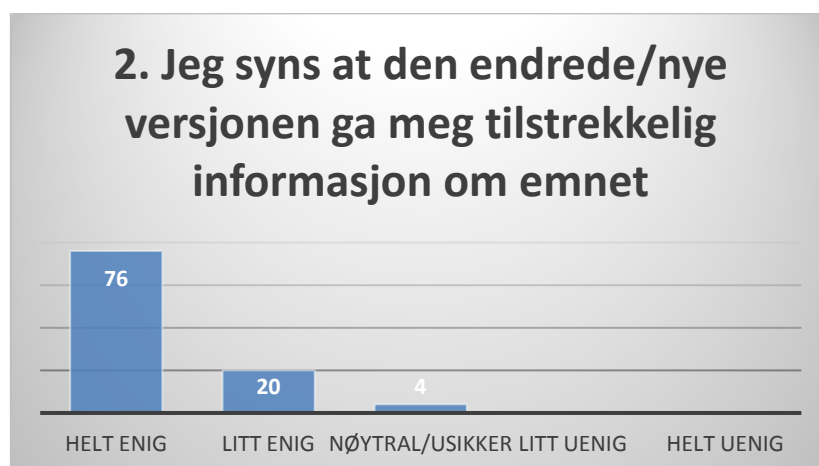
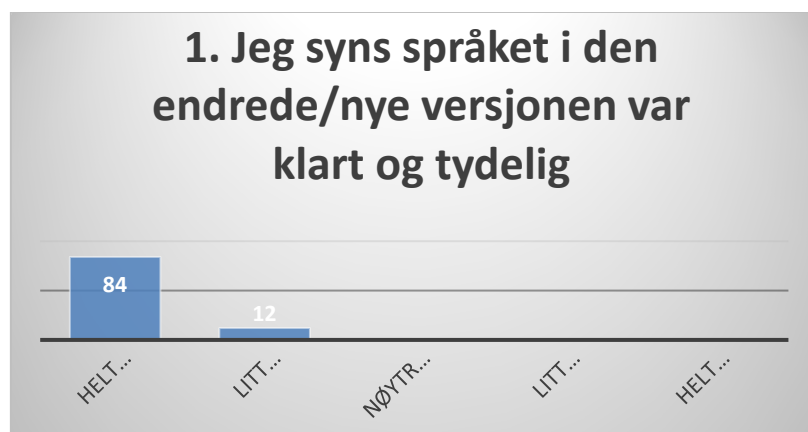
Hvis det er inngått avtale om delt bosted etter barneloven §36 vil NAV utregne et nettobidrag. Nettobidraget tar utgangspunkt i at foreldrene selv fordeler kostnadene mellom seg, og dermed dekker sin halvdel av underholdskostnaden. Bidraget vil kun bidra til å utjevne eventuell inntektsforskjell mellom foreldrene. Les mer om [delt bosted](#).

Du kan lese bidragsreglene og satser for beregning under Regelverk.

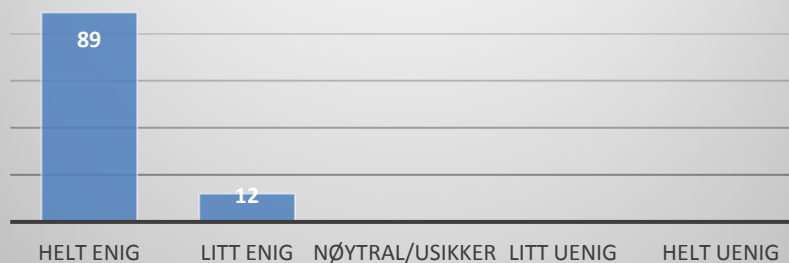
VEDLEGG 2

Resultater fra spørreskjema (stolpediagrammer)

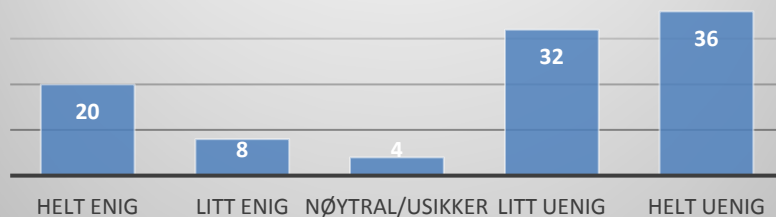
Figurer 1 til 12: Vurdering av ulike utsagn om ulike versjoner av NAV-tekster.
Prosent. (N= 25)



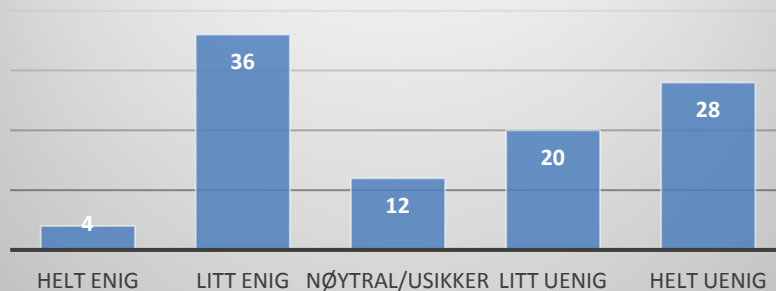
4. Jeg syns den endrede versjonen var lettere å forstå enn den opprinnelige versjonen.



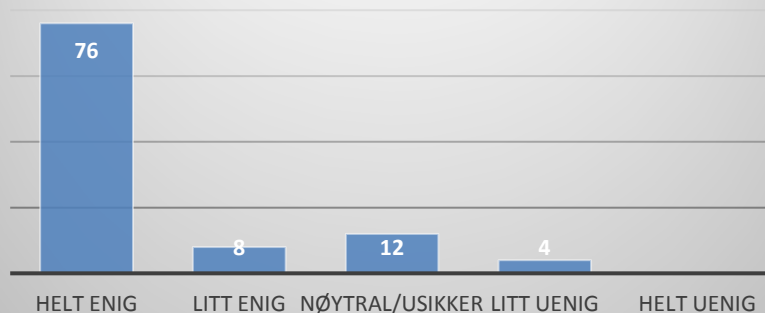
5. Jeg syns den opprinnelige versjonen var like klar og forståelig som den nye versjonen



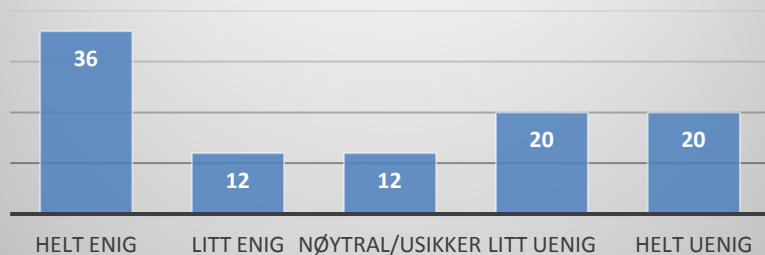
6. Jeg synes den endrede versjonen kunne vært enda enklere og mer forståelig



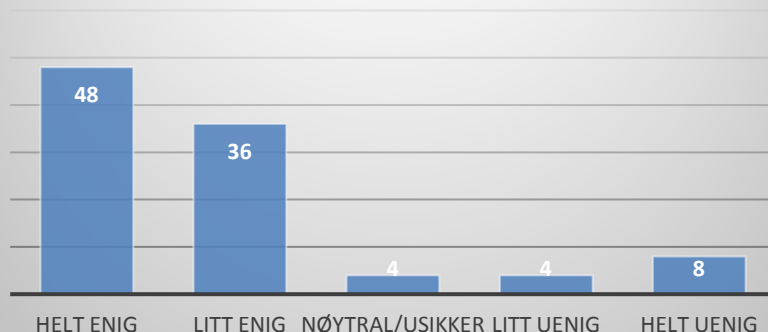
7. Jeg synes det var nyttig med lenker i teksten for oppslag av ord og begreper



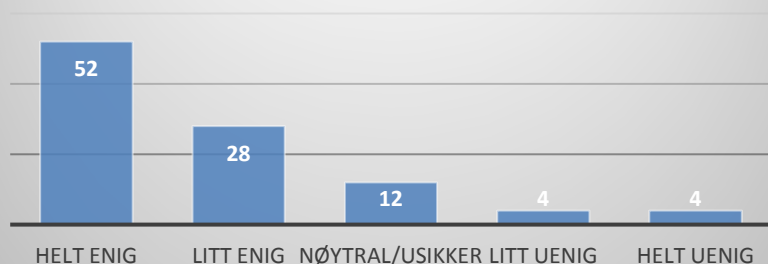
8. Jeg synes det var flere ord som ikke ble forklart i den endrede/nye versjonen



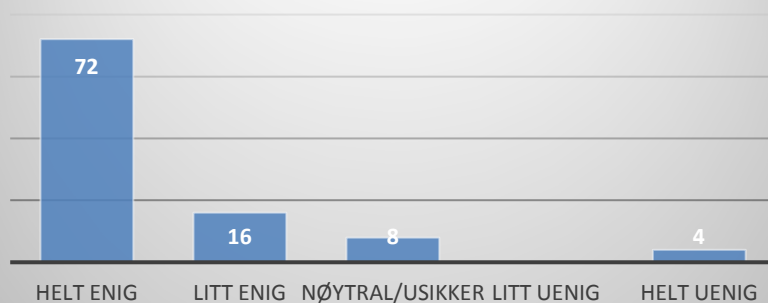
9. Det er viktig for meg at setningene er korte l



10. Jeg synes det er viktig med ingress/innledning først i teksten



11. Jeg synes det er viktig med mellomtitler



12. Jeg synes det er viktig med korte avsnitt

