

Veronika Marí Jensen

Klarspråk og klagebrev

En studie av hvordan redegjørelser kan peke på problemområder i skriftlig kommunikasjon.

Masteroppgave i språklig kommunikasjon

Trondheim, våren 2014

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur

Forord

Jeg har mange som fortjener en takk for støtte, varme og tålmodighet. Denne masteroppgaven bærer med seg stemmene til alle sammen.

Først og fremst vil jeg takke min veileder Gunhild Åm Vatn. Du har hele veien hatt tro på meg og mitt prosjekt, og du har hjulpet meg med å finne min egen faglige stemme. Du har rolig forsikret at dette vil gå bra, og vi har hatt lange samtaler – om mye rart – som har gitt meg nye perspektiv på det jeg holder på med.

Jeg vil takke Tor Brekke, markedssjef med Enova SF, for å ha gitt meg muligheten til å skrive denne masteroppgaven. Takk for at du turte satse på meg, og takk for en ubetalelig erfaring. I tillegg vil jeg takke Hilde Irene Skjervold, Anna Barnwell og Silje Pedersen ved Enova SF, som har tatt så varmt i mot meg.

Takk til Ellen Andenæs, som hele veien har vist en sann varme og interesse for arbeidet mitt, og gitt meg gode råd. Takk til Marit Olave Riis-Johansen for ditt hjerterom for en masterstudent og avgjørende mastertips.

Jeg vil videre takke Kristina Reinholdtsen og Pia F. Eriksen, mine tidligere medstudenter, nå responditter og motivatører. Deres grundige kommentarer, gode refleksjoner og tilbakemeldinger har vært helt uvurderlig. Og ikke minst tekstformateringskompetansen til Pia.

Takk til medstudenter og med-AVSere på masterseminar, fredagskakelunsj, og masterpauser på kontoret. Det har vært faglig og ufaglig berikende å være sammen med dere.

Takk til hele familien, som har støttet meg og min lille familie på alle måter.

Og til sist, men kanskje aller mest, Ole, Sunniva og Nanna Marie. Dere har vært tålmodige når jeg har vært utålmodig, uselvisk når jeg har vært krevende, og dere har holdt meg oppe hele veien. Dere er dyrebare, og jeg gleder meg til endelig å være mer hjemme enn på Dragvoll!

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	4
1.1	Enova SF	5
1.1.1	Svartjenesten Enova Svarer	6
1.2	Sommerprosjektet <i>Klart språk: sammendrag av rapport</i>	6
1.3	Klarspråk	8
1.3.1	Et blikk på Klarspråkarbeid i Sverige	10
1.4	Tidligere forskning	10
1.5	Problemstilling	15
1.6	Kommunikative problemområder i tekst	16
1.7	Oppgavens struktur	17
2	Materiale	19
2.1	Hva er en klagesak?	19
2.2	Hva er et tilsagn	20
2.3	Prinsippet for støtteordningen Energiltak i Bolig	21
2.4	Søknadsprosessen og tekstene	21
2.4.1	Oversikt over ulike tekster i søknadsprosessen	22
2.4.2	Starten på en søknad	22
2.4.3	Søknader vurderes to ganger	23
2.4.4	Søknaden vurderes for første gang	23
2.4.5	Søknaden vurderes for andre gang	24
2.4.6	Rapporten mangler dokumentasjon eller får avslag	24
2.5	Dynamiske tekster som materiale	25
2.5.1	Tekstene på hjemmesiden jeg forholder meg til	25
2.6	Feltnotater	26
3	Metode og etiske betraktninger	27
3.1	Sammendrag av metode i sommerprosjekt	27
3.1.1	Fremgangsmåte for sommerprosjektet	27
3.1.2	Utvelgelse og behandling av analysemateriale	28
3.1.3	Samtaler og møter	29
3.1.4	Ta vare på det ferske blikket	29
3.2	Forskningsetiske overveielser	30
3.2.1	Anonymisering	30
3.3	Forskerposisjon	31
3.3.1	"Thick descriptions"	31

3.3.2	Analytisk paradoks	32
3.3.3	Å være lojal og kritisk på samme tid	33
3.3.4	Profesjonell analyserer profesjonell	33
3.4	Refleksjon	34
3.5	Utvalgsriterium for klagesakene.....	34
3.6	Analysemetode og prosess.....	35
3.6.1	Prosesen fram til problemstilling og analysespørsmål.....	35
3.6.2	Analytiske valg.....	36
3.6.3	Valg av metodisk tilnærming.....	37
4	Teori og sentrale begrep.....	39
4.1	Dialogisme	39
4.1.1	Kommunikativ virksomhet og type	41
4.2	Sosial interaksjonisme	42
4.2.1	Ytringskjede og adressivitet.....	43
4.2.2	Intertekstualitet og rekontekstualisering	44
4.2.3	Felles forståelse	45
4.2.4	Forhandling om mening.....	46
4.2.5	Meningsskaping: situert interaksjon og sosiokulturelle praksiser	46
4.2.6	Meningspotensiale	47
4.3	Redegjørelser	48
4.3.1	Måter å redegjøre på	49
4.3.2	Funksjonen til redegjørelser.....	49
4.3.3	Ansvarlighet og ansvarliggjøring	50
4.4	Ansikt og ansiktsarbeid	51
4.4.1	Ansiktstrussel.....	51
4.4.2	Ansiktsarbeid og måter å ivareta ansikt på.....	52
4.4.3	Emosjonelt knyttet til ansikt.....	53
4.5	Asymmetri i institusjonell kommunikasjon	53
4.6	Innramming av situasjon.....	54
4.7	Handlingsrom, posisjon og posisjonering	55
4.8	Hvorfor er dokumenter metodisk attraktive?	55
5	Analyse	57
5.1	På hvilken måte rammer deltakerne inn situasjonen?	57
5.1.1	Diskusjon.....	62
5.2	Hvordan rettfærdiggjør søker og saksbehandler avgjørelser?	63

5.2.1	Diskusjon.....	70
5.3	På hvilken måte ansvarliggjøres deltakere for at søknaden har fått avslag?	71
5.3.1	Diskusjon.....	75
5.4	På hvilken måte ivaretar deltakere ansikt?	76
5.4.1	Diskusjon.....	82
6	Sammenfatning	85
6.1	Om denne studien	85
6.2	Oppsummering av analysen	86
6.2.1	Orientering mot ulike rammer.....	86
6.2.2	Forståelse og Misforståelse	87
6.2.3	Forståelse av eget ansvar	89
6.2.4	Konfliktuell og kooperativ kommunikasjon.....	90
6.3	Et samhandlingsperspektiv i klarspråk?	91
6.4	Betydningen av å jobbe med praktikere for å få anvendt og anvendelig kunnskap	92
6.5	Erfaringsbasert kategoriutvikling.....	93
6.6	Veier videre	94
7	Litteraturliste	95
8	Vedlegg	99

1 Innledning

Å komme inn på tema som handler om kommunikasjon mellom det offentlige og privatpersoner, er ofte å invitere til mange historier. ”Uforståelig” og ”byråkrati”, er ikke uvanlige begrep i fortellinger om opplevelser med offentlige etater. I de senere år har dette også vært en stor del av den offentlige debatten, og innbyggerundersøkelsen¹ fra 2013 viser at 32 prosent av innbyggerne er uenig i at skjema fra det offentlige er forståelige og enkle å fylle ut.

Staten tok i 2008 et initiativ til et bedre offentlig språk gjennom prosjektet *klart språk i staten*. I forbindelse med dette prosjektet, er det gitt ut materiell som skal være til hjelp og inspirasjon i klarspråksarbeid. *Vær klar-plakaten*, boka *Klar, men aldri ferdig* og brosjyren *Klarspråk*, er litteratur som tilbys på nettstedet til klarspråk.no i regi av Difi² og Språkrådet. I tillegg til kurs, legges det vekt på å dele erfaringer, og nettstedet har linker til mange ulike utførte klarspråkprosjekt.

Men er man interessert i klarspråk utover hvordan man skal skrive bedre, tilbyr materialet fra staten lite informasjon. Hva klarspråklitteraturen bygger på, er også vanskelig å finne utenfor informasjonen fra Difi og Språkrådet. Dette kan peke på det praktikerorienterte ved klarspråk, ved å være rettet mot de ansatte i det offentlige og hvordan de skal skrive bedre og klarere. I tillegg kan det peke at det i en stor grad er yrkesgrupper som kommunikasjonsmedarbeidere som bidrar til klarspråkfeltet, og ikke språkforskere (Josephson 2009:101).

Formålet med denne studien er å bidra med å utvide det teoretiske fundamentet til klarspråk, gjennom å vise hvordan en anvendt språkvitenskapelig tilnærming til klarspråksarbeid legger grunnlaget for et samhandlingsperspektiv og en større mottakerbevissthet. Bakgrunnen for studien er et språkprosjekt jeg gjennomførte sommeren 2013 hos Enova SF. Erfaringene derfra er mange, og et av dem er klarspråklitteraturens begrensninger for å forklare hvorfor mottakere av tekster svarer som de gjør.

Jeg skal i denne studien gjøre en analyse av redegjørelser i klagesaker tilknyttet en støtteordning ved Enova SF. Studien skriver seg inn i fagfeltet anvendt språkvitenskap. Dette er et tverrvitenskapelig og problemdrevet fagfelt, som tar

¹ Undersøkelse utført av Difi. Tall fra Difi.no.

² Direktoratet for forvaltning og IKT.

utgangspunkt i autentisk språklig kommunikasjon for å videreutvikle og forbedre eksisterende kommunikative praksiser. Studien bygger på et sommerprosjekt ved Enova SF, der jeg tok utgangspunkt i autentisk skriftlig kommunikasjonen mellom privat søker og Enova, og ved hjelp av verktøy fra kommunikasjonsteorier og klarspråklitteratur, forslo endringer for tekst og kommunikasjonspraksiser.

1.1 Enova SF

Enova SF er et statsforetak og en offentlig forvalter av tildelte midler fra Energifondet og ble etablert av Stortinget i 2001. De eies av og rapporterer direkte til Olje- og energidepartementet og har om lag 60 medarbeidere lokalisert i Miljøbygget i Trondheim. Dette er et av Enovas "forbildebygg" og et av Norges mest energieffektive kontorbygg.

Målet for Enova SF er å utløse miljøvennlig omlegging av energibruk og energiproduksjon, samt bidra til utvikling av energi- og klimateknologi³. Målet skal nås gjennom økonomisk støtte og rådgiving, der målgruppen er både næringsvirksomhet og privatpersoner. Midlene skal forvaltes mest mulig kostnadseffektivt for å nå målene myndighetene har for Enova. Fondsmidlene skal bidra til energi- og klimaresultater som samlet tilsvarer minimum 6 ¼ Twh innen utgangen av 2015⁴.

I denne masteroppgaven skal jeg konsentrere meg om det private markedet, og vil derfor ikke kommentere nærmere Enovas virksomhet rettet mot næringsvirksomhet med mindre det er relevant for oppgaven. Støtteordninger som er rettet mot det private markedet var sommeren 2013 delt inn i fire program:

- a) *Støtte til eksisterende bolig*, er en støtteordning for de som ønsker å gjennomføre en helhetlig energismart oppgradering av sin bolig. Altså ikke bare et enkelttiltak men et tiltak for hele boligen. Her er det krav om energirådgiver og energimerking av bolig.
- b) *Støtte til ny bolig*, er en støtteordning for de som planlegger å bygge passivhus og lavenergiboliger. Dette programmet ble faset ut 15.november 2013.
- c) *Støtte til borettslag og sameier*, er en støtteordning tilpasset borettslag og sameiere, og gjelder for både eksisterende og nybygg. Ordningen har noen felles punkt med ordningen som gjelder for næring, og flere av søknadstypene i dette programmet går gjennom samme søknadsportal som de som søker innen næringsvirksomhet.

³ Link til hjemmesiden og om mål og målsettinger: <http://www.enova.no/om-enova/36/0/> 06.11.13.

⁴ Enovas mål finner du på nettsidene deres: <http://www.enova.no/om-enova/rammebetingelser/malsettinger/219/0/>.

- d) *Støtte til Energitiltak i Bolig (Etib)*, er en støtteordning for de som ønsker å gå over til alternativ oppvarming. Altså ikke en oppgradering av hele boligen jf a, men et enkelttiltak. Dette programmet har pr 18.11.13 fire områder: 1) utfasing av oljekjel, 2) omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme, 3) etablering av solfangeranlegg og 4) sentralt varmestyringssystem. Støttebeløpene er på 20 til 35% av investeringsbeløpet opp til et gitt maksbeløp.

Det er innenfor denne siste støtteordningen, Energitiltak i Boliger –heretter kalt Etib, at jeg sommeren 2013 jobbet med bearbeiding av tekst for å forbedre kommunikasjon med søkerne, og det er fra denne ordningen denne masteroppgaven har sitt empiriske utgangspunkt.

1.1.1 Svartjenesten Enova Svarer

En del av Enova SF er Enova Svarer, som er en svartjeneste tilgjengelig på telefon, Facebook, chat og e-post. Det er tre ansatte ved Enova Svarer som hovedsakelig håndterer kundene til Etib, der to sitter i Narvik og en sitter i Enovas lokaler i Trondheim. Enova Svarer kan man spørre om råd som gjelder energi, støtteordningene, energi- og klimateknologi, og hvordan det går med søknaden.

I brev til søkere er det som regel en henvisning til Enova Svarer for spørsmål angående søknaden og saksbehandlingen. Kundetjenesten har ikke noe med selve behandlingen av søknadene av gjøre, men fungerer som et bindeledd mellom søker og saksbehandler. I all hovedsak kommuniserer søkere mest med Enova Svarer. Men i klagesaker er det ofte at saksbehandlere tar direkte kontakt via e-post, og får da direkte svar på e-post fra søkeren.

1.2 Sommerprosjektet *Klart språk*: sammendrag av rapport

Målet for sommerprosjektet mitt ved Enova SF, var å forbedre Enovas kommunikasjon med søker på Støtte til Energitiltak i boliger for å redusere antallet klager. Ca 20% av alle søknader (per juni 2013) til Etib får avslag. Jeg jobbet altså frem konkrete forslag til kommunikative tiltak som kunne forbedre Enovas kommunikasjon med søker, med det formål å redusere antallet klager. Prosjektet var en del av en endringsprosess som allerede var startet, og som fortsatt pågår (per vår 2014). Et av verktøyene jeg brukte når jeg evaluerte tekster og dokumenter, var *klarspråklitteratur*⁵. Jeg brukte nettsidene til språkrådet, brosjyrer og hefter. De gir gode råd og innføringer i hvordan man konkret jobber med språket og utformingen av

⁵ Se mer om klarspråk under pkt. 1.3

brev og dokumenter til beste for leseren. Men jeg savnet en teoretisk innramming og en større vektlegging av det dynamiske i samhandlingen, og her ble sosiokontekstuelle språkteorier til hjelp som dialogisme og sosial interaksjonisme.

Klarspråk ga meg råd og forklaring på hvorfor og hvordan leseren skal forstå sine rettigheter og plikter – i størst mulig grad, og ved førstegangs lesing. Klarspråk betyr å skrive tekster med et brukerperspektiv, fordi søkere skulle bruke tekstene til noe, og det betyr å sette seg inn i hva mottakeren trengte å vite. Dialogiske og sosiointeraksjonistiske språkteorier ga meg verktøyet for å se sammenhenger mellom et klagebrev og tekstene som omga klagebrevet. Jeg undersøkte altså ikke bare Enovas brevmaler og nett-tekster for å se hvordan de kunne bli skrevet bedre. For å se hva som kunne bli bedre, analyserte også søkerens klagebrev. Dette ga meg en blick på klagesaken som en dialog og en forhandling av mening. I tillegg snakket jeg med saksbehandlerne og satte meg inn i praksisene ved virksomheten for å belyse klagesaken i den konteksten den foregår i. Slik kunne jeg se hva som sto frem som problemet for søkeren, og trekke en linje til brev og informasjonstekster fra forvalteren.

For å kunne foreslå forbedringer i tekstene uten å skulle snakke med søkerne selv, registrerte jeg de områdene i kommunikasjonen som oftest skapte misforståelser og avslag. Jeg brukte altså misforståelser som innfallsporten til forbedring av tekster, for eksempel hva slags typer av brudd på støtteprogrammets kriterier søker må oppfylle som gikk igjen⁶. Slik fikk jeg data som fortalte meg hvor i tekstene forbedringspotensialet var størst og som jeg definerte som kommunikative problemområder.

Ved å se på kommunikative problemområder i den skriftlige kommunikasjonen mellom Enova og søkeren, satte jeg meg inn i hva som skaper en klagesituasjon. I tillegg til å dra nytte av saksbehandlerne erfaring og kunnskap, analyserte jeg 32 klagesaker. Jeg prøvde også å søke selv, og vurderte dokumentkjeden som søkerne er gjennom.

En av de tingene som kom frem i analysen var at klagesakene ofte handlet om misforståelser. Begreper viste seg å ha ulikt meningsinnhold, og søkere hadde ulike

⁶ Se vedlegg 17 som er en rekonstruksjon av et tilsagnsbrev.

oppfatninger av hvorfor Enova gir støtte og hvordan. En annen ting som kom frem var at søkere viste at de ikke kjente til kriteriene for å få støtte, selv om dette er informert på nettsidene og i et tilsagnsbrev. Det som jeg etter hvert ble oppmerksom på i brevene, og som jeg ikke fikk gått dypere inn i, var at brevene var så tydelige redegjørelser. Jeg så at redegjørelsene på ulike måter hang sammen med hvordan søkeren forsto situasjonen, og altså til forståelser og misforståelser. Dette fikk jeg ikke anledning til å gå dypere inn i da, men jeg så konturene av noe som kunne være interessant å jobbe videre med .

Ved å se på begreper og ytringsmåter som ofte skapte konflikt, fikk jeg tilgang til de områder som søkeren trengte mer forklaring på. Ved å innta et mottakerperspektiv på problemene og etablere et handlingsperspektiv på tekster, ønsket jeg å legge grunnlaget for at tekstene vil sette leser i bedre stand til å søke.

Jeg avsluttet sommerprosjektet med å skrive en rapport med ulike forslag for endringer ut i et *klarspråk*perspektiv, basert på mine empiriske analyser av tekstene. I tillegg ble masterprosjektet mitt godkjent hos Enova, slik at jeg fikk bruke min erfaring fra sommerprosjektet og klagesaker fra Etib som empirisk materiale.

1.3 Klarspråk

Arbeidet med et bedre språk hos myndighetene i Norge har ikke hatt en sammenhengende linje, men gått i rykk og napp. Fra slutten av sekstitallet ser man konturene av hva det som i dag kalles for *klarspråk*, og Finn-Erik Vinje⁷ trekkes frem som en foregangsfigur i arbeidet for et bedre forvaltningsspråk (Yngve Sletthom 2005)⁸. På slutten av 1990-tallet ble det satt i gang et arbeide med å forenkle forskrifter og regelverk i forvaltningen, men begrepet *klarspråk* var fortsatt ikke et vanlig begrep i Norge i 1998 (Hovdenakk 1999), da den første nordiske klarspråkkonferansen ble holdt. Begrepet fikk etter hvert fotfeste, og i 2008 gikk Difi⁹ og Språkrådet sammen om prosjektet *klart språk i staten* på oppdrag av det daværende Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD). Målet med prosjektet var ”å øke oppmerksomheten om klarspråk i statsforvaltningen og legge forholdene til rette for at statlige virksomheter skal kunne forbedre språket i sin skriftlige

⁷ Professor emeritus i moderne nordiske språk ved Universitetet i Oslo. Se bloggen hans: <http://www.finnerikvinje.no/blog/>.

⁸ Daværende statssekretær i Kykje- og kulturdepartementet Yngve Sletthom.

⁹ Direktoratet for forvaltning og IKT.

kommunikasjon med innbyggerne” (www.sprakrad.no/Klarsprak). Her ble arbeidet for et godt offentlig språk satt i system og flere tiltak ble satt ut i livet, som for eksempel etableringen av nettsiden www.klarsprak.no. I 2011 ble første nasjonale klarspråkkonferanse holdt i regi av Difi og Språkrådet, der det deles ut en klarspråkpris til et statsorgan som har jobbet for å bedre språket. Prosjektet ble avsluttet i 2012, men Difi og Språkrådet samarbeider fortsatt om klarspråk og klarspråkkonferansen.

Klarspråk er et begrep på et korrekt, klart og brukertilpasset språk i det offentlige: Dersom mottakerne finner det de trenger, forstår det de finner, kan bruke det til å gjøre det de skal, så er teksten skrevet i klarspråk. Det viktigste prinsippet for klarspråk er å skrive for leseren og ikke for en selv. Det betyr at skriveren i størst mulig grad skriver på premissene til leseren. Hvor mye tilleggsinformasjon må med? Hvilke uttrykk må forklares? Hva er viktigste informasjon – sett fra leserens side? Dette betyr ikke at all bruk av fagbegrep er forbudt, men innebærer å skrive så avansert som nødvendig og så enkelt som mulig. Et mer moderne og aktivt språk vil gjøre teksten mer tilgjengelig for flere og vis interesse for leseren, mens "et stivt språk kan signalisere liten interesse for søkeren eller en ovenfra og nedad-holdning" (Språkprofil til BLD: 14)¹⁰.

Når målgruppen for tekstene er "alle" med bolig, er det vanskelig å vite hva slags begreper leser kjenner og hva de betyr for henne. Det som noen oppfatter å være presist og nøytralt, vil for andre oppfattes som uforståelig.

Vi må derfor skille mellom begrepets betydning og den mening som skapes mellom teksten og leseren. Den meningen som skapes i møtet mellom tekst og leser er aldri nøytral, og derfor kan en formulering man selv oppfatter som nøytral og presis, virke både skremmende og uvennlig på andre (Eklund 2010:144).

Ved å registrere de områdene som oftest skaper misforståelser, som for eksempel at mottaker ikke gjør som Enova ønsker at hun skal gjøre, vil jeg få data som forteller meg hvor forbedringspotensialet er størst. I stedet for å se på misforståelse som kilde til irritasjon, vil misforståelser være innfallsporten til forbedring.

¹⁰ Språkprofil til Barne-, Likestillings, og Inkluderingsdepartementet. Den er tilgjengelig fra nettstedet klarsprak.no

1.3.1 Et blikk på Klarspråkarbeid i Sverige

Sverige har jobbet for et bedre språk i den offentlige sektor siden slutten av sekstitallet, og fikk de første retningslinjene for språket i myndighetstekster i 1967¹¹. I 1993 ble ”Klarspråksgruppen” dannet, som skulle fremme et godt språk hos myndighetene, og siden 1998 har *klarspråkkristallet* blitt delt ut av det svenske Språkrådet. Arbeidet i Sverige var fra starten av målrettet og strukturert, noe som det i Norge har tatt lenger å bli, og litteratur om emnet og studier finnes i en større skala i Sverige enn i Norge. I 2002 hadde Sverige en større språkutredning, og i 2008 tok svensk Språkråd initiativet til en workshop med navnet *Medborgare och myndigheter*, der forskere diskuterte klarspråk og hvordan øke interessen for klarspråk i en forskningssammenheng. På nettsiden *språk och folkminnen*, nettsiden det svenske Språkrådet og klarspråkarbeid er tilknyttet, finner man også en Klarspråktest¹² for å sjekke hvor begripelig en tekst er.

1.4 Tidligere forskning

Analysen jeg skal gjøre har en fot innenfor flere typer av studier og fagfelt: tekstetnografi, tekstanalyse/diskursanalyse, redegjørelser, klarspråk, institusjonell og profesjonell kommunikasjon. Jeg skal her ta for meg ulike studier som viser hva redegjørelser kan fortelle oss om, og hva slags typer analytiske verktøy som brukes i klarspråkstudier og utfordringer som klarspråkfeltet har.

Når det gjelder forskning på offentlig kommunikasjon i et forbedringsperspektiv, er klarspråk et sentralt felt, og de senere årene har det kommet flere bidrag. Prosjekt knyttet til klarspråk strekker seg fra praksisorientert videreformidling av retningslinjer og erfaringer, via tekstanalyser til teoretisk refleksjon over hva klarspråk er og bør være. Jeg skal belyse noen studier som bruker ulike verktøy og innfallsvinkler for å bidra til godt språk i offentlige tekster.

Heidi Bunæs Eklund (2010) skriver om egne erfaringer som språkkonsulent, og peker på tekster som mer enn språk. Tekster er kommunikative handlinger, og de sier noe om holdninger og verdier til skriveren. Hvordan offentlig ansatte best kan vise mottakeren respekt, yte best mulig service for mottakeren og skrive klart og tydelig, innebærer å se ting fra mottakerens perspektiv. For å skrive en tekst i leserens

¹¹ ”Klarspråk lönar sig, en handbok för stöd och inspiration”
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/06/44/83/587b4ded.pdf>

¹² <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html>

perspektiv, betyr det blant annet å teste tekstene på brukerne eller ha fokusgrupper. Når dette ikke er mulig, er alternativet å sette seg selv i ikke-ekspertens sted og se for seg hvordan språket kan oppleves av mottakeren.

Når Eklund skriver at tekster sier noe om holdninger og verdier til skriveren, vil det også gjelde for ikke-eksperten som skriver et svar til en offentlig virksomhet. På samme måte som tekster fra offentlige virksomheter, vil ikke-ekspertens verdier og holdninger bli synlige. Min studie tar med seg dette perspektivet, og ser på svaret fra ikke-eksperten som en tilgang til ikke-ekspertens perspektiv på situasjonen hun er i.

Catharina Nyström Höög (2009:7) skriver i sin artikkel ”Textvård mellan två kulturer”, om egne erfaringer med klarspråkarbeid og om samspillet mellom språkforskning og klarspråkarbeid. Hun skriver at problemet i dag, er at verken språkforskere eller klarspråkkonsulenter har eller viser interesse for det andre feltet. En konsekvens kan bli at klarspråkvirksomheten utvikler seg til en enklave som i enda større grad enn i dag er framkoblet fra språkvitenskapelig forskning. Höög peker på at det i dag har vært et paradigmeskifte i språkforskningen mot en funksjonell grammatikk¹³, som ikke har satt sine avtrykk i klarspråkarbeidet (ibid:11). Hun mener at et slik avtrykk vil gi en nyttig innfallsvinkel for å forske på myndighetstekster, og tilfører et brukstekstperspektiv på tekster med spørsmål som ”hva vil man ha utført ved hjelp av teksten” (ibid:11). Denne omstillingen krever at de som jobber med klarspråk og myndighetstekster har et verktøy som kan oppdateres og vitaliseres, og det er her forskningen må komme inn (ibid:12). Det er da også her jeg skal prøve å komme inn, ved å se på hvordan redegjørelser kan være et verktøy for å jobbe med klarspråk.

En artikkel som også peker på utfordringer for klarspråkarbeid, er **Merja Koskelas** (2009) artikkel ”Mot klarspråk på nätet?”. Hun viser hvordan skattemyndighetenes nettsider er dobbelt rekontekstualisert. Ved å bruke rekontekstualisering som et analytisk verktøy, undersøker hun hva slags språklige og innholdsmessige omformuleringer som skjer når informasjon fra skattemyndigheter går fra papir til nettsiden. Ved å se på rekontekstualisering kan Koskela peke på et problem for arbeidet med klarspråk, som er å bryte faste tekstmønstre og måter å skrive på hos en institusjon. En måte å møte dette problemet på er å sette seg inn og få en forståelse av

¹³ Funksjonell grammatikk vektlegger språkhandlinger eller språkfunksjoner.

disse praksisene og skriftkulturene, for å finne hva slag utgangspunkt man har for å utvikle dem videre.

I Danmark har **Anne Kjærsgaard (2012)** har gjennomført en casestudie av et politisk språkprosjekt innenfor dansk domstol. Hun viser til en manglende gjennomslagskraft for prosjektet, blant annet fordi skriving av dom er forstått å være helt og holdent dommerens egen sak, både av dommerne selv og av domstolene generelt. Språkprosjektet kommer ovenfra, som i utgangspunktet er viktig for at et klarspråkprosjekt skal være gjennomførbart. Men dommerne selv har ingen forpliktelse til å følge språklige anbefalinger. Resultatet er at tekstene ikke viser spor av et klarere språk. Kjærsgaard belyser hvordan dommerne i liten grad er engasjert i prosjektet, og ikke har noen plattform for å diskutere språk. Ved å reformulere språkprosjektet til et kunnskapsdelende prosjekt, ville dette kunne øke deres interesse og engasjement for å det politiske språkprosjektet. Det som hennes artikkel viser, er at språkprosjekt har stor sjanse for å svikte når deler av organisasjonen ikke følger opp. Dette er innlysende nok, men allikevel blir det tydeligere når noen setter dette under lupen, og kan peke på hvor det svikter.

Denne studien belyser to ting. For det første viktigheten av etnografisk orienterte studier, som gir tilgang til hvor og hvorfor klarspråk fungerer og ikke fungerer etter intensjonene. I tillegg belyser studien, at klarspråkprosjekt er avhengig av at de som skriver dokumentene blir gjort ansvarlig overfor leseren. Dette innebærer å snu perspektivet over på leseren. Når man er ansvarliggjort overfor leseren, må leseren bli en større del av skriveprosessen og tekstproduksjonen. Mitt innspill til dette er å vise hvordan et mer andreorientert teoretisk fundament i klarspråk, i større grad inviterer til et mottakerperspektiv.

Jeg skal videre trekke frem tre masteroppgaver som skriver om klarspråk.

I Finland har **Katja Ojaniemi (2013)** skrevet masteroppgaven *Klarspråk på myndigheternas webbsidor. En studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor ur klarspråklig synsvinkel*. Ved hjelp av brukstekstanalyse¹⁴ peker hun på at det ikke er enkeltord eller enkelte fenomen som skaper problemer i tekstene, men at det er flere ting som henger sammen og skaper

¹⁴ Med referanse til Hellspong og Ledin 1997, *Vägar genom texten*.

problemer for leseren. Det betyr også at enkeltgrep ikke alene vil gjøre teksten bedre. I Sverige har **Ingegerd Flood** (2013) skrevet masteroppgaven *Talar mallarna klarspråk? En undersökning av begripeligheten i textmallar på ett milökontor*, og bruker *klarspråktesten* fra Sveriges språkråd for å vise om teksten er skrevet i henhold til retningslinjer for klarspråk. Ved å bruke klarspråktesten får hun frem de stedene i teksten som er skrevet på en god og forståelig måte, og hvor det trengs bearbeiding.

Disse to masteroppgavene viser hvordan man med to ulike analytiske verktøy kan gå frem for å forbedre språket i tekster. De både underbygger og utvider klarspråk som fag og teori. På den ene siden underbygges klarspråk, ved å vise hvordan klarspråkteksten finner de stedene som trengs bearbeiding. På den andre siden utvides klarspråk, ved å vise hvordan en brukstekstsanalyse er en relevant analytisk tilnærming for å skrive bedre tekster.

For begge masterstudiene er forslagene de gir for å forbedre språket i tekster nødvendigvis generaliserte råd, ved at problemområdene i tekstene ikke er gitt ut fra respons fra leseren. **Ida Seljeseths** (2013) masteroppgave er en studie av et klarspråkarbeid i NAV våren 2012, og har i større grad en kritisk tilnærming til klarspråklitteratur og premissleverandøren Difi og Klarspråk. Klarspråklitteraturen har i følge Seljeseth et for snevert syn på språk. Ut fra hennes observasjon av NAVs språkarbeid med tekster og tekstanalyse, påpeker Seljeseth at klarspråkarbeidet fremstår som et "språkvaskprosjekt" fordi arbeidet med klarspråk settes inn i siste ledd. Resultatet av dette er tekster med lettfattelige ord og god setningsoppbygging, men som allikevel kan være vanskelig å forstå fordi de mangler god sammenheng. En løsning Seljeseth presenterer er å ta kommunikasjonsmedarbeiderne med inn i de prosessene som skaper forutsetninger for kommunikasjon. Ved å få klarspråk inn i ryggmargen i institusjonen og skape et tenkesett som er snudd til et mottakerperspektiv, vil det kunne skape kommunikasjon som i større grad gjøres på søkerens premisser. Men om det faglige grunnlaget som klarspråklitteraturen har fortsatt inviterer til et snevert syn på språk, vil det begrense hva bidraget til kommunikasjonsmedarbeiderne kan være. Min studie er ment å være et bidrag til at det faglig grunnlaget i klarspråklitteraturen inviterer til et dialogisk syn på språk, og derav et mer andreorientert syn på språk.

Min masteroppgave berører også forskning på redegjørelser, og jeg skal her trekke frem tre prosjekt som belyser hva redegjørelser kan fortelle oss om.

Redegjørelser er mye brukt som analytisk verktøy innenfor samtaleforskning. **Berit Myhre** (2010) undersøker i sin masteroppgave *Den gode pasient. En empirisk undersøkelse av pasientfremstillinger i medisinske treningssamtaler*, hvordan redegjørelser og ansiktsarbeid brukes av pasienter for å konstruere et bilde av seg selv som en god pasient. Studien viser hva slags normer pasientene orienterer seg mot, og dermed hvordan de forstår at en ”god” pasient bør opptre. I artikkelen ”Accounting for Trouble: Identity Negotiations in Qualitative Interviews with Alcoholics”, undersøker **Margareta Järvinen** (2001) hvordan redegjørelser og ansiktsarbeid brukes i forhandling om identitet i kvalitative intervju. Studien viser hvordan redegjørelsene til de intervjuede tydeliggjør forskerens forutinntatte holdninger og forventninger til dem som alkoholikere. I begge disse studiene viser redegjørelser til problematiske punkt i samtalen, og det fremkommer av analysene at de har som funksjon å konstruere eller justere et sosialt bilde av ytreren. Altså viser redegjørelsene til sosiale normer for en virksomhetsrolle (her: pasient) og til det som er problematisk i samtalen. Den intervjuede alkoholiker er ikke alkoholiker på den måten intervjueren betegner han som, og redegjør for å vise sin egen forståelse av seg selv og konstruere et annet sosialt bilde enn det intervjueren presenter av han.

Richard Buttny (1993) har redegjørelser som tema i sin bok ”Social Accountability in Communication”, hvor han presenterer flere av hans analyser av redegjørelser i samtaler. Fokuset hans er redegjørelser som sosial samhandling i et sosialkonstruksjonistisk perspektiv, og belyser metode og metodologi, account-litteratur og dens historie, en nær relasjon til Goffman, og viser et variert utvalg av analyser innen ulike kommunikative kontekster. Selv om det er redegjørelser i snakk han tar opp i sin bok, gjør fokuset på redegjørelser som en kommunikativ handling litteraturen lett å overføre til skriftlig kommunikasjon. Denne boka har vært min ledetråd og inspirasjon i mitt arbeidet med redegjørelser.

Redegjørelser som et analytisk verktøy for å analysere skriftlig kommunikasjon, er mer brukt innenfor fagfelt som bedrift- og organisasjonsledelse. Det er nyttig for en bedrift å vite best mulig måte å ivareta og skape gode kunderelasjoner, slik at kunder

handler deres produkter. Hvordan skape gode relasjoner er også nyttig for en offentlig institusjon som Enova SF, slik at kunder søker på deres støtteordninger.

Det er allikevel en litt annen kunderelasjon og en annen kontekst for en offentlig institusjon, enn til eksempel for en markedsstyrt bedrift. Generelt kan man si at offentlige institusjoner, som for eksempel Enova SF, er legitimert av staten og har en samfunnsmessig oppgave å utføre. Retningslinjer for hvordan de skal kommunisere med søkerne er definert av staten¹⁵. En privat bedrift legitimeres i hovedsakelig av kundene, og generelt kan vi si at en bedrift kjennetegnes ved en tilknytning til et marked framfor en samfunnsmessig oppgave.

Men både offentlige institusjoner og private bedrifter må forholde seg til klager og kan dra nytte av hverandre kunnskap om kunderelasjoner. **Donald E. Conlon og Noel M. Murray** (1986) skriver i artikkelen "Customer perceptions of corporate responses to product complaints: the role of explanations", om en studie som undersøker den beste måten for en bedrift å håndtere klager på. Studien deres viser at forklaringer der bedriften aksepterer ansvaret for den problematiske situasjonen, resulterte i en mer fordelaktig og vennligere opplevelse fra klageren enn forklaringer som ikke viser at bedriften tar ansvar. Mange bedrifter ga både en beklagelse og en rettferdiggjøring i respons på en klage, som begge er måter å vise at ytreren, og altså bedriften, tar ansvaret. Conlon og Murray peker ut denne måten å respondere på som den mest fordelaktige, fordi den både viser at bedriften tar ansvaret og når ut til en bredere gruppe mennesker enn hva en rettferdiggjøring eller en beklagelse alene ville gjort. Responsen på klagebrev som skapte dårligst opplevelse, var de bedriftene som unnskyldte seg og la ansvaret over å andre enn dem selv.

Jeg skal i denne masteroppgaven bruke det verktøyet Conlon og Murray bruker, og gå enda litt nærmere inn i hva som skaper en klagesak, og hvordan i større grad unngå klagesaker.

1.5 Problemstilling

Det ligger i ordet klage, at et klagebrev er en skriftlig kritisk respons på en avgjørelse. Målet med å klage for søkere i mitt materiale, er å endre saksbehandlerens mening om

15 Se rundskriv rundskriv fra Kulturdepartementet: *V-10N/2009 Informasjon om språkpolitikk* på Regjeringen.no.

avslaget på søknaden om støtte. For å endre saksbehandlers mening, må søkeren vise at hun overholder noen kriterier og følger noen normer, som avslaget peker på at hun har brutt.

Hvilke kriterier og normer, er i min studie bestemt av Enova SF – som er underlagt forvaltningsloven og Olje og Energidepartementet. Disse kriteriene og normene må søkeren overholde for å få utbetalt støtten. Formidlingen av hvordan søknadsprosessen er og hvilke kriteriene som må oppfylles, er det Enova SF som er ansvarlig for.

Denne masteroppgaven skal handle om hvordan redegjørelser peker på kommunikative problemer i skriftlig kommunikasjon, og hvordan vi kan bruke redegjørelser som et analytisk verktøy for å skrive bedre tekster for leseren. Min problemstilling er da som følger:

På hvilken måte kan redegjørelser peke på kommunikative problemområder i skriftlig kommunikasjon?

For å svare på problemstillingen, stiller jeg fire analyse spørsmål til materialet mitt:

- På hvilken måte rammer deltakerne inn situasjonen?
- Hvordan rettferdiggjør saksbehandler og søker avgjørelser?
- På hvilken måte ansvarliggjøres deltakere for at søknaden har fått avslag?
- På hvilken måte ivaretar deltakere ansikt?

Spørsmålene er ment å fange inn ulike aspekt ved redegjørelser som kan peke på sammenhengen mellom søkers klagebrev og informasjonen hun har tilgjengelig om støtteordningen. Bakgrunnen for spørsmålene er utdypet i analysen, se kapittel 1.

1.6 Kommunikative problemområder i tekst

Med kommunikative problemområder i tekster mener jeg begreper, temaer og forståelsesmåter som skaper misforståelser. Med misforståelser mener jeg når søker og saksbehandler viser ulike forståelse av begrep, tema og situasjon, og som skaper problemer for å oppnå en felles forståelse.

I sommerprosjektet analyserte jeg klagebrevene, tekstene på nettsiden og intervjuet og studerte saksbehandlerne, for å finne hva deltakerne gjør som skaper en klagesituasjon og hva det er som skaper problemer for å komme i mål med oppgaven. De fleste klagesituasjonene jeg så på i sommerprosjektet oppsto fordi:

- 1) Søker og saksbehandler hadde ulike forståelser av meningsinnholdet i begrep, kategorier, prosesser.
- 2) Søker og saksbehandler hadde ulike oppfatninger av hva Enova og støtteordningens funksjon var.
- 3) Søker forsto ikke eller hadde en annen forståelse av hva slags dokumentasjon saksbehandler krevde.
- 4) Søker hadde liten kunnskap om kriteriene.

Dette er noe som går igjen i de seks klagesakene jeg har nå, og problemområdene i kommunikasjonen blir da: *begrepet tilsagn og hva et tilsagn er, dokumentasjonen som søker må sende inn og hva dette er, søknadsprosessen og hensikten med støtteordningen.*

Problemområdene som jeg jobbet med ble da: Hvordan stoppe søkere som ikke har rett til støtte i å søke? Hvordan presentere hensikten med støtteordningen på en brukervennlig måte? Hvordan utforme tilsagnsbrevet slik at det oppfordrer søkeren til å lese det? Hva slags tiltak kan gjøres for å beskrive dokumentasjonen søkeren må sende inn?

I en klagesak har deltakerne ulike områder de er ansvarlige for: å passe på at søknadsprosessen gjennomføres på riktig måte eller gi veiledning og informasjon, og sende inn dokumentasjon og å sette seg inn i informasjonen om støtteordningen.

Hvordan deltakerne ansvarliggjør hverandre, viser hva den enkelt forstår som sitt ansvar. Spørsmålene jeg stiller til tekstene har som formål å få frem hvordan denne ansvarliggjøringen realiseres i tekst, og hvordan redegjørelser kan være et analytisk verktøy for å peke på hvor deltakerne har ulike forståelser av ansvar og situasjonen de er i. På den måten får man tilgang til hva slags type informasjon om situasjonen søker ikke har.

1.7 Oppgavens struktur

Fra innledningen og kapittel 1, skal jeg i kapittel 2 presentere materialet som jeg har valgt for denne studien. Her gjør jeg en kontekstualisering av klagebrevene. I kapittel 3 skal jeg vise metodeoverveielser og etiske betraktninger, og vise jeg hvordan jeg studerer materialet. Videre i kapittel 4, skal jeg gjøre rede for mitt syn på språk og på tekst. Jeg skal vise det teoretisk ståstedet denne oppgaven bygger på, og jeg presentere relevante begreper. Hoveddelen er kapittel 5, hvor jeg presenterer min

analyse og fortolkningen av materialet. Jeg vil etter hvert analysespørsmål diskutere funnene. Avslutningsvis i kapittel 6 samler jeg trådene og sammenfatter funnene mine opp i mot problemstillingen min.

2 Materiale

Materialet mitt er dokumenter fra seks klagesaker tilknyttet Enova SF og støtteordningen Energiltak i Bolig, heretter kalt Etib, i tillegg til feltnotater fra samtaler med de ansatte ved Etib. Siden jeg bygger videre på min rapport *Klart språk* fra sommerprosjektet¹⁶, må jeg nå skille mellom det som var relevant å få tak på da, forbedringspotensialet i den skriftlige kommunikasjonen mellom Etib/saksbehandler og søkerne, og det som er relevant nå, et forskningsperspektiv på klagesaker.

I dette masterprosjektet skal jeg konsentrere meg om det som gjøres i klagesakene i et interaksjonistisk og dialogisk språkvitenskapelig perspektiv, og se på hvordan redegjørelser kan peke på problemområder i skriftlig kommunikasjon. Mitt hovedmateriale er altså dokumenter som tilhører faktiske klagesaker, og jeg skal komme tilbake til hvilke typer dokumenter som tilhører en klagesak. Hovedfokuset mitt er på klagebrevet fra søkeren Bakgrunnen for dette er at søkerens egen stemme i klagesaken kommer tydeligst frem her, og det er her søkeren tydeligst forhandler med Enova om hvordan saken skal bli forstått.

For å forstå klagebrevet, må jeg se det ikke bare i sammenheng med avslaget og de tekstene som tilhører en klagesak, men også med de tekstene som omgir klagesaken og saksbehandlerens perspektiv på klagesaker. Det vil si tekstene fra Enovas hjemmeside, notater fra mine samtaler med saksbehandlerne og med markedssjef, som også en del av mitt materialgrunnlag. Alt dette henger sammen og må sees i relasjon til hverandre for å forstå handlingene til både søker og Enova i klagesakene.

2.1 Hva er en klagesak?

En klagesak er i mitt materiale et saksforhold mellom en privat søker og Enova, der søker er uenig i Enovas avgjørelse om å gi avslag på søknad om økonomisk støtte til energiltak i bolig¹⁷. For saksbehandlerne er hoveddokumentene i en klagesak det eller de dokumentene som har den informasjonen de trenger for å kunne gjøre om avslaget til godkjent søknad. Det kan være fakturaer, a-kontobilag, utskrift av transaksjoner eller annen type dokumentasjon, som viser om søkeren oppfyller

¹⁶ Se kapittel 1.2 for beskrivelse av prosjektet.

¹⁷ Det ble ikke gjort kjent for meg om det var noen som klaget på andre typer avgjørelser.

kriteriene som det er søkt ut i fra. For meg er det ikke dokumentasjonen søker sender inn som er i fokus, men avslagsbrevet, klagebrevet, og e-poster fra deltakerne.

En klagesak starter når søkeren skriver og sender inn klagen, og slutter på én av to måter: Enten ved at søker får et *endelig avslag* eller omgjøring til *godkjent søknad*. Klagen gjør at saken behandles på nytt, og søker får muligheten til å sende inn informasjon og/eller dokumentasjon som gjør at Enova kan ta en avgjørelse ut i fra de vilkårene som gjelder for energiltaket det er søkt støtte til. Slik har en klagesak et startpunkt i klagebrevet, og en avslutning i bekreftelsen av avslaget eller i omgjøringsbrevet fra avslag til godkjent.

Dokumentene som inngår i en klagesak når den behandles av saksbehandler, har også med seg de dokumentene som var tilknyttet søknaden før avslaget. Generelt er disse tekstene med i en klagesak:

- Søknadsskjemaet til søker (vedlegg 10)
- Fakturaer o.a. dokumentasjon fra søker
- Avslaget fra Enova (vedlegg x)
- Klagebrevet fra søker
- Evt. stadfestelse av avslag (vedlegg x) om saken ikke blir omgjort
- Evt. tilsagnsbrevet til søker om søker har valgt å legge ved dette

Jeg har i liten grad faktura og annen lignende dokumentasjon i mitt materiale, da dette ikke er relevant i en analyse av redegjørelser og ansiktsarbeid. Der det *er* relevant å vite hva søker sendte inn av faktura, har jeg kontaktet saksbehandler som kan svare på dette.

2.2 Hva er et tilsagn

Et tilsagn om støtte er i følge ordbok.no¹⁸ et løfte om støtte. Litt mer utdypet er et tilsagn en lovnad om støtte, som krever at du oppfyller kriterier og gjennomfører tiltaket før du får pengene. Det betyr at ordningen ikke fungerer som en belønning for et godt tiltak, men som et incentiv for at du skal komme i gang med et godt tiltak. En tiltaksordning er vanlig for offentlige støtteordninger, slik ikke særegent for Enova SF. Konkret innebærer dette for de som søker støtte hos Enova for et energiltak i bolig at 1) de må oppfylle de kriteriene som gjelder for støtteordningen 2) vurderingen av om de har oppfylt kriteriene skjer når de sender inn en sluttrapport etter utført tiltak.

¹⁸ Link: <http://www.nob-ordbok.uio.no/perl/ordbok.cgi?OPP+=tilsagn&bokmaal=+&ordbok=bokmaal> per 9. juni 2013

Jeg skal nå beskrive mer utfyllende om prinsippet for støtteordningen og søknadsprosessen, for å vise prosessen søkerne har vært en del av.

2.3 Prinsippet for støtteordningen Energiltak i Bolig

Det er to viktige poeng for å forstå støtteordningen, og det er at man søker før man kjøper utstyret, og at en søknad til Etib vurderes i to omganger for om den kan godkjennes. Først vurderes søknaden, så vurderes rapporten. Jeg skal gå gjennom søknadsprosessen i pkt. 2.4, men forklarer kort prinsippet her.

Søkeren kan ikke kjøpe noe av utstyret eller tjenester før hun har søkt. Dette er det informert om på nettsidene (vedlegg 8) og i tilsagnsbrevet (vedlegg 17). Søkeren henter vanligvis inn et tilbud fra leverandør før hun søker, slik at hun lettere kan opplyse om antatte kostander i søknadsskjema, men er ikke et krav fra Enova. Søknaden fylles ut på hjemmesiden til Enova. Tekstene før og etter skjemaet skal sette søkeren i stand til å vurdere om hun har rett til støtte og hvordan hun skal søke.

Den første vurderingen av søknaden skjer etter at søkeren har sendt inn den elektroniske søknaden, og søknaden vurderes for om de oppfyller de *overordnede* vilkår for å få et tilsagn. Blir søknaden godkjent, holder Enova av støttebeløpet til søkeren har utført tiltaket. Nå kommer den andre vurderingen, som altså blir gjort når søkeren har gjennomført og er ferdig tiltaket. Søkeren sender inn en sluttrapport, og saksbehandler kan nå vurdere om søker er berettiget støtte. Vurderingen baseres på grunnlaget av dokumentasjonen som søkeren legger ved rapporten. Blir dokumentasjonen godkjent, utbetales støtten. Hvis ikke, får søkeren et avslagsbrev. Dette er det mulig å klage på.

2.4 Søknadsprosessen og tekstene

Privatpersoner som ønsker å søke støtte til for eksempel å erstatte sin gamle oljekjel med energisparende teknologi, er innom flere typer tekster før de blir vurdert om de har rett til støtte eller ikke. Jeg skal her beskrive prosessen søkeren går gjennom fram til avslag, for å vise klagesakenes skriftlige kontekst. Det innebærer for meg å beskrive mange tekster, og jeg har laget en oversikt over de ulike tekstene jeg beskriver som en forberedelse og rettesnor for lesningen av dette kapitlet (se 2.4.1). Jeg forholder meg til tekstkjeden slik den var pr. 20. november 2013¹⁹.

¹⁹ Jeg beskriver i kapittel 2.5 utfordringer med å bruke nettsider som empirisk materiale.

2.4.1 Oversikt over ulike tekster i søknadsprosessen

Oversikt over tekstene på Enovas nettside for støtteprogrammet Etib:

1. Vedlegg 1: *Startsiden*: Her velger man finansiering, og privat.
2. Vedlegg 2: Oversikt over støtteprogrammene for det private markedet. Her velger man Energiltak i boliger.
3. Vedlegg 3: *Velg alternativ oppvarming*: Generell informasjon om kriterier, og velg aktuelt tiltak å søke på. Jeg skal fase ut min oljekjel.
4. Vedlegg 4: *Oljekjel*: Tiltakstekst. Informasjon og kriterier. Her velger man ”søk støtte her”. Her starter søknadsprosessen.
5. Vedlegg 5: *Fornybar vannbåren varme*: Tiltakstekst. Informasjon og kriterier
6. Vedlegg 6: *Solfangeranlegg*: Tiltakstekst. Informasjon og kriterier.
7. Vedlegg 7: *Sentralt varmestyringsanlegg*: Tiltakstekst. Informasjon og kriterier.
8. Vedlegg 8: *Energiltak i bolig*: Generell informasjon. Her velger man ”søk her”.
9. Vedlegg 9: *1/3 vilkår for tilsagn*: Godkjenning av generelle vilkår.
10. Vedlegg 10: *2/3 søknadsskjemaet*.
11. Vedlegg 11: *3/3 vilkår for tiltaket*: Godkjenning av tiltaksvilkår.
12. Vedlegg 12: *Bekreftelse på mottatt søknad* (kvittering på nettet).
13. Vedlegg 13: *Kvittering på at din søknad er nå registrert* (e-post).
14. Vedlegg 14: *Min side*. Her kan man laste ned sitt tilsagnsbrev og se status på søknaden.

Oversikt over mest aktuelle tekster i Etib for min analyse:

15. Vedlegg 15: Avslag fase 1. Søkeren har søkt to ganger på samme tiltak.
16. Vedlegg 16: Ditt tilsagnsbrev kan nå lastes ned (e-post).
17. Vedlegg 17: Rekonstruert tilsagnsbrev
18. Vedlegg 18: Søknaden er godkjent, utbetaling.
19. Vedlegg 19: Rapporten mangler dokumentasjon.
20. Vedlegg 20: Avslag fase to.
21. Vedlegg 21: Stadfestelse av avslag.
22. Vedlegg 28: Omgjøring til godkjent rapport

2.4.2 Starten på en søknad

Fra startsiden (vedlegg 1) navigerer man seg til en nettside som viser ordningene som er for private søkere (vedlegg 2) og her velger alternativet ”Energiltak i bolig”. De andre støttetilbudene er ”støtte til eksisterende bolig” og ”støtte til borettslag og sameier”. I tillegg kan man velge mellom ”støtte til energirådgiving” og ”støtte til oppgradering av bolig”, som i praksis er linker til ”støtte til eksisterende bolig”.

Når man har valgt alternativet ”Energiltak i bolig”, kommer man til teksten ”Gjør noe med strømforbruket ditt. Søk tilskudd til alternativ oppvarming” (vedlegg 3). Teksten informerer om generelle kriterier, og søker har to alternativer for å gå videre.

Enten navigere seg til informasjon om den tiltakstypen hun skal gjennomføre, eller gå rett til søknaden. Jeg forholder meg til en søknadsprosess der søker velger informasjon om tiltaket og ikke rett til søknaden.

Tiltakene man kan søke på (juni 2013) er ”Utfasing av oljekjel” (vedlegg 4), ”Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme (vedlegg 5) ”Etablering av solfangeranlegg (vedlegg 6) ”Sentralt varmestyringssystem (vedlegg 7). Dette er fire ulike tekster som har informasjon om det tiltaket som er aktuelt for søkeren, og jeg referer til disse som *tiltakstekstene*. Tekstene er ganske lange, men mellomtitler gjør dem lette å finne fram i og det er lett å forstå hva de handler om..

2.4.3 Søknader vurderes to ganger

Man starter på søknadsprosessen i *tiltakstekstene*. Neste steg går via valget *søk støtte her*. Etter å ha valgt *søk støtte her*, kommer man til teksten ”Støtte til energiltak i bolig” (vedlegg 8), som er en lett og lesevennlig tekst, med korte setninger og et lettfattelig språk. Den har også en illustrasjon over søknadsprosessen. Teksten har generell informasjon om støtteordningen og vilkår, men ved første øyekast kan jobben teksten skal gjøre være litt utydelig. Den har én underoverskrift som er ”støttesatser”, og kan derfor gi et førsteinntrykk å handle om støttesatser.

For å komme videre velger man å trykke *søk*, som altså er starten på en søknad. Det første man må gjøre er å akseptere generelle vilkår for å få tilsagn (vedlegg 9). Man får da gå videre til neste tekst, som er søknadsskjemaet (vedlegg 10). Skjemaet blir i følge saksbehandlerne stort sett fylt ut av søkerne uten større problemer. Når man har fylt ut skjemaet, går man videre til det siste steget i søknadsprosessen, som er å akseptere vilkårene for vilkår for det tiltaket man søker på (vedlegg 11). Man har da godtatt kriteriene og vilkårene som gjelder for å få støtte, også kriteriet at man ikke kan kjøpe før man søker, som er et vilkår mange av de som klager har oversett eller vurdert som forhandlingsbart. er et kort skjema og enkelt å fylle ut.

2.4.4 Søknaden vurderes for første gang

Etter at søker har fylt ut søknadsskjema og sendt det inn til Enova, får hun kvittering på nettsiden (vedlegg 12) og på e-post (vedlegg 13). Kvitteringene viser at hun har søkt, og oppgir personlige passord og brukernavn hun trenger for å gå inn på en ”min side” (vedlegg 14) på Enovas hjemmeside. Før søker kan laste ned et tilsagnsbrev, blir det kontrollert om det er en dobbelsøknad på et tiltak, altså at det er en annen søknad

på et tiltak til samme adresse. En årsak til dette er for eksempel at søker ikke har forstått at søknaden er registrert, og lager ny søknad. Dette kan forstås som en *første vurdering*.

Hvis søknaden ikke går gjennom denne første vurderingen, får søker tilsendt et avslag (vedlegg 16), som vi kan forstå som *avslag 1*. Blir søknaden godkjent, forstått som *første godkjenning*, får søker en e-post (vedlegg 15) som sier at hun kan laste ned tilsagnsbrevet sitt fra *min side*. Hun kan nå begynne på tiltaket, og det vil si kjøpe utstyret og sette i gang med å installere dette.

I tilsagnsbrevet er det lagt ved et sluttrapporteringskjema, og det er oppgitt en frist for å sende inn skjema²⁰ og relevant dokumentasjon. Dette kalles for en sluttrapport og skal vise at tiltaket er gjennomført i henhold til vilkårene. Hva slags dokumentasjon som skal legges ved står i tilsagnsbrevet i tillegg til *tiltakstekstene* (vedlegg 4, 5, 6, 7).

Siden søkere til Etib i praksis får behandlet sin søknad først etter at de har sendt inn sluttrapporten, er ikke tilsagnsbrevet et dokument som bekrefter at søker oppfyller kriteriene for å få utbetalt støtte. Tilsagnsbrevet viser at Enova SF holder av penger til søkeren har sendt inn sluttrapporten, og at søknaden først da vil bli vurdert om søker er berettiget støtte.

2.4.5 Søknaden vurderes for andre gang

Etter å ha fått dokumentasjonen fra søkeren, går nå saksbehandler gjennom søknaden og kategoriserer søknaden som enten *godkjent*, *mangler dokumentasjon*, eller *avslag*.

2.4.6 Rapporten mangler dokumentasjon eller får avslag

For søknader som ikke er tilstrekkelig dokumentert, får søkerne muligheten til å sende inn den dokumentasjonen Enova trenger. Disse søkerne mottar et brev som ber søkeren sende inn det som mangler (vedlegg 19), og sakene er nå definert med status *spørring* i saksbehandlingssystemet. En spørring kan ta flere runder, alt ettersom om søkeren sender inn det Enova trenger, og kan få tre utfall: *Godkjent*, *avslag* eller *stadfestelse av avslag*.

²⁰ Rapporten søker må fylle ut og sende inn når hun har fullført tiltaket sitt.

Et *avslag*, som i saksbehandlingssystemet kalles for *avslag fase to (vedlegg x)*, er et avslag som søker har mulighet å *klage* på²¹. I en klage går saksbehandlerne gjennom all dokumentasjon på nytt og ser om det er grunnlag for å endre standpunkt. Søker får ny sjanse på å sende inn dokumentasjon som mangler, og den kan da bli godkjent. Hvis ikke, får søknaden en *oppretholdelse av avslag* (vedlegg 20) med status *endelig avslag* i saksbehandlingssystemet²².

2.5 Dynamiske tekster som materiale

Tekster ute i det virkelige liv endrer seg og er ikke nødvendigvis tilpasset en dialogisk analyse, spesielt med tanke på ytring-respons eller intertekstualitet. Når jeg analyserer en klagesak, ser jeg disse i sammenheng med for eksempel informasjonstekstene på nettsiden. Men tekstene på nettsidene endrer seg i takt med endringer i organisasjonen, på respons fra leserne, og på språkprosjekt. Noen tekster har fått justert ordlyd eller en endring i strukturen fra sommeren 2013 til november 2013, som var da jeg tok skjermbilde av teksten på nettsiden. Dette betyr at klagebrevet jeg analyserer er en respons på en ytring jeg ikke har full tilgang til.

2.5.1 Tekstene på hjemmesiden jeg forholder meg til

Selv om teksten på nettsidene har fått noen endringer, er de allikevel ikke så store at de endrer meningsinnholdet eller responsen i større grad. Jeg har ikke tilgang til nettsidene slik de så ut da jeg laget rapporten som masteroppgaven bygger på, fordi jeg ikke tok skjermbilde (print screen) av alle sidene. Det var ikke relevant for arbeidsoppgaven jeg gjorde da, men dette er noe som jeg i ettertid ser gjør evalueringer og analyser i større grad etterprøvbare, og som jeg tar med meg som erfaring. Siden endringene er små, forholder jeg meg til tekstene på hjemmesiden slik de ser ut per 20. november 2013, og som jeg har tatt skjermdump av og lagt til som vedlegg. Det vil være disse jeg snakker ut i fra om ikke annet er kommentert. Hvis man går inn på nettsidene til Enova i dag, så har det kommet enda flere endringer, og understreker tekstene som dynamiske og ”levende”.

Konsekvensen av dette er at analysen av mitt empiriske og dynamiske skriftlige materiale ikke er så optimal som den i teorien bør være, for å vise hva som virkelig

²¹ Formelt sett så er dette en mulighet til å få *vurdert saken på nytt*, men begrepet *klage* er det som hovedsakelig blir brukt av både søkerne, og til en viss grad av saksbehandlerne.

²² Det er mulig å klage på denne avgjørelsen, men ikke vanlig. Disse klagene blir oversendt til Olje- og energidepartementet.

gjøres og hva slags ytring klagen er en direkte respons på. Når jeg allikevel forholder meg til klagebrevet som en respons til avslagsbrevet, er det nettopp fordi jeg ser at det er under slike forutsetninger Enovas saksbehandlere og søkere kommuniserer. Tekster endrer seg, også som et resultat av den sommerrapporten jeg skrev, og dette er noe vi forholder oss til i hverdagen. Som nevnt er endringene så små at de ikke vil ha noen konsekvenser for min analyse.

2.6 Feltnotater

Mitt materiale består også av feltnotater fra samtaler med saksbehandler og markedssjef. Jeg skal her gi en kort beskrivelse av prosessen bak notatene, hva de ble brukt til i sommer og relevansen av dem for denne studien.

Helt fra starten av i sommerprosjektet, hadde jeg hele tiden en notatbok ett tilgjengelig. Saksbehandlerne hadde hele veien mange idéer og tanker om hva som skapte avslag, hva som var vanskelig for søkeren å forstå i tekstene, og hvordan man kunne forbedre tekstene, og jeg så på dette som viktig informasjon. Samtalene våre dreide seg som regel om språket i tekstene og hva som var bra og dårlig, om hvordan de forholdt seg til søkere som viste frustrasjon når de fikk avslag, og om hvordan de opplevde sin egen rolle overfor søkere. En ting som de var opptatt av, var at språket i mange av dokumentmalene var noe byråkratisk og stivt, og godt kunne være litt hyggeligere. En annen ting var at det av og til var vanskelig å vite hvordan man skulle forklare slik at søkeren forstår. De hadde også en opplevelse av at søkere ikke leste den informasjonen som de var gitt, og da spesielt tilsagnsbrevet.

Samtalene med sjefen ga meg notater som handler om Enova som institusjon, og retningslinjer og rammer som de ansatte har i arbeidet sitt.

Notatene ga viktig kunnskap til analysen av klagesakene i sommer. For eksempel: Ut i fra hva slags kunnskap søkeren viste i sine klagebrev om støtteordningen, kunne jeg peke på at den informasjonen som sto i tilsagnsbrevet ikke hadde nådd søkeren. Jeg kunne ikke si noe om søkeren *hadde* lest brevet, men jeg kunne si at det var et alternativ at hun ikke hadde gjort det. Målet måtte da bli å motivere søkeren til å lese det. En analyse av tilsagnsbrevet basert på både sosiointeraksjonistisk og sosiokulturelle teorier i tillegg til retningslinjer i klarspråklitteratur, ga meg et grunnlag for å foreslå endringer som kunne virke motiverende for en leser.

3 Metode og etiske betraktninger

I dette kapitlet skal jeg vise hvordan jeg har behandlet og bearbeidet materialet, hvorfor jeg har tatt de valgene jeg har tatt. Jeg skal også gjøre noen betraktninger rundt etikk og metodiske overveielser.

Jeg starter med et sammendrag av hvordan jeg innhentet data som la grunnlaget for sommerrapporten, en rapport som både er retningsgivende for hvordan jeg går frem i masterprosjektet, og som er støttelitteratur for kunnskap om støtteordningen som en kommunikativ virksomhetstype. Etter sammendraget vil jeg i hovedsak referere til masterprosjektet om ikke annet er oppgitt.

3.1 Sammendrag av metode i sommerprosjekt

I dette sammendraget skal jeg gjøre rede for fremgangsmåte og prosess for sommerprosjektet.

3.1.1 Fremgangsmåte for sommerprosjektet

For å komme fram til forslag for hvordan man skal redusere antallet klager, tok jeg utgangspunkt i spørsmålet: *hva skaper en klage?*. Se pkt. 1.2 for sammendrag av sommerprosjektet. Denne innfallsvinkelen lener mot en pragmatisk metodologi, med å vektlegge hva som faktisk gjøres av deltakerne. Ut fra hva som gjøres ser jeg etter noen mønster som gjør det mulig å si noe ut over enkelttilfeller. Etter hvert laget jeg et tilleggsspørsmål: *hva er det søker svarer på?*, fordi jeg så at avslagsbegrunnelsen og klagebrevet snakket om forskjellige ting.

For ikke å ta stilling til om en klage eller et avslag er uriktig eller ikke, forholdt jeg meg til en klagesak som en kommunikativ situasjon der aktørene har ulik forståelse av et saksforhold, og en forhandling om hvordan den skal forstås. Dette innbar at jeg måtte se på både klagebrevene for å få søkerens perspektiv, og støtteordningens tekster for å få saksbehandler og Enovas perspektiv. Dette ble en måte å gjøre analysene og forslagene mine mer gyldige og forståelige for de ansatte. Jeg kunne valgt å bare evaluere tekstene på nettsiden og brevmalene, og gjøre en ren tekstanalyse. Dette valget ville ha gjort at søkeren ble et objekt som skulle forstås, og ikke en faktisk deltaker i en dialog med en annen forståelse av saken, som jeg forstår situasjonen å være.

Jeg fikk i oppgave å forme prosjektet selv, med noen bestemte mål satt av markedssjef: midtveispresentasjon og prosjektpresentasjon og rapport. I tillegg ville de at jeg skulle se på forbedringspotensialet i tekstene på nettsidene og brevmalene, og jeg fikk tilgang til klagesaker og velvillige og hjelpsomme saksbehandlere.

Jeg fikk en egen arbeidsplass sammen med de ansatte ved Etib, og den korte avstanden til saksbehandlerne ga meg kort vei når jeg lurte på noe. I tillegg erfarte jeg hvordan de ansatte jobbet og hvordan de snakket om det de jobbet med. Jeg ser på dette som en deltakende observasjon, fordi jeg ikke opplevde at de ansatte så på meg som et fremmedelement. Hvis jeg ikke hadde jobbet der, ville jeg måttet observere dem på en mer markert måte for å få innsikt i hvordan de jobber og snakker om det de gjør. Å være ansatt, om enn midlertidig, gjorde det i større grad mulig å bli en del av fellesskapet.

Fremgangsmåten å innhente data på var ikke lineær, noe som betyr at jeg vekslet på å analysere tekster, ha samtale med saksbehandlerne og å skrive rapporten.

3.1.2 Utvelgelse og behandling av analysemateriale

Jeg analyserte til sammen 32 klagesaker som var tilfeldig valgt ut av saksbehandler. Jeg gikk først gjennom 14 saker, som jeg la tilbake i behandlingsarkivet. Litt senere gikk jeg gjennom 18 nye klagesaker, for å følge opp og bygge videre på det jeg fant i første runde.

Alle sakene lå til behandling, eller var ferdig behandlet og skulle bli sendt til søkeren med svar om endelig avslag eller omgjøring. Jeg jobbet altså med originale saksdokumenter, som jeg la tilbake i behandlingsarkivet når jeg var ferdig med dem. Det er ikke mulig for meg å få tilgang til disse klagesakene nå i ettertid. Det er heller ikke mulig å finne tilbake til dem, fordi ingen personlig opplysninger eller saksnummer er lagret eller notert ned i mine notater eller i sommerrapporten. Det er kun korte sitat som er gjengitt fra brevene. Sommerrapporten er et bestillingsverk til Enova SF og er ikke allment tilgjengelig, og det ble derfor vurdert slik at jeg ikke behøvde å innhente samtykkeerklæring fra søkerne. Mine notater fra analysene og sommerrapporten er derfor informasjonen jeg har tilgjengelig.

3.1.3 Samtaler og møter

For å få kunnskap om saksbehandlerne og markedssjefens forståelse av støtteordningen, hva slags kategorier de brukte og deres kunnskap om hva som fremstår som gode tekster og hva som fremstår som ”dårlige” tekster i støtteordningen, hadde jeg ulike møter og samtaler med dem.

Møtene med markedssjefen var som oftest initiert av han, for å få innblikk i min fremgangsmåte, prosessen, og hvor langt jeg var kommet i arbeidet. Men disse samtalen utviklet seg også til samtaler om hva Enovas funksjon er, hvorfor det var viktig å se på hvordan man bruker språk, og hvordan man endrer språk og om det offentlige språket som er i endring. I tillegg snakket vi om retningslinjer og rammer som de ansatte har i arbeidet sitt. Jeg noterte fra møtene i notatboken. Det var ikke et alternativ å opp lyd, både av hensyn til tidsrammer og at det var skriftlig dialog som var mitt hovedmateriale.

Jeg hadde flere møter og samtaler med saksbehandlerne enn med markedssjef, og de varierte mer i form. Siden jeg hadde arbeidsplass ved siden av saksbehandlerne, kunne jeg spørre dem ganske spontant, i tillegg til at vi ofte åt lunsj sammen. Slike spørsmål kunne gjelde saksbehandlingen og søknadsprosessen, hva som går igjen i klagesakene, hva slags typer kriteriebrudd som er vanlig, hva de oppfatter som problemområder og hvilke idéer de har for endringer og forbedringer. Jeg satt ved to tilfeller ved siden av saksbehandler da hun jobbet, og hun forklarte meg hva hun gjorde. Jeg stilte spørsmål underveis, og etter hvert dannet jeg meg et bilde av hva hun mente kunne vært bedre, hva hun ønsket av søkeren, og hva slags brudd på kriteriene som de ga mest avslag på. Ved to anledninger tok jeg initiativ til møte med saksbehandlerne, som var mer intervjupregede ved at jeg hadde spørsmål skrevet ned i notatboken. Notatbøkene er derfor en stor og bred kilde til min kunnskap om støtteordningen.

3.1.4 Ta vare på det ferske blikket

Et viktig tips fra sjefen, var å huske å ta vare på det blikket som utenforstående jeg hadde da jeg startet, da alt var nytt og der var mye jeg ikke forsto. Dette ble viktig i arbeidet, fordi de notatene jeg gjorde meg i begynnelsen ble med å rettferdiggjøre mine argumenter for forbedringer i tekstene. Det jeg ikke forsto av prosesser og begreper, kunne jeg anta at jeg ikke var alene om. Jeg jobbet mye for å beholde dette

blikket, og prøvde å balansere det å forstå hva som foregår med å fortsatt kunne se på det som foregår med et litt fremmed blikk. Men notatene fra starten viser at det er mye som har blitt logisk for meg – på godt og vondt. Det er godt å forstå begreper og hva et tilsagn er, men det innebærer å miste oppmerksomheten for det som blir tatt for gitt.

3.2 Forskningsetiske overveielser

Et autentisk materiale berører noen etiske problemstillinger. Siden jeg har valgt å bruke autentiske brev fra søkere til støtteordningen Etib, får jeg tilgang til personlige opplysninger som ikke er ment for meg å lese. Søkeren er klar over at søknaden og klagebrevet skal vurderes, men ikke av meg. Klagebrevene er skrevet innenfor en gitt kontekst, som jeg nå tar disse ut av og plasserer dem inn i en annen kontekst. Dette krever at jeg ivaretar søkerens interesser på best mulig måte. Måten jeg har gjort dette på er ved å anonymisere all dokumentasjon med personlige opplysninger. Masterprosjektet er meldt inn til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD), som vurderte prosjektet som ikke meldepliktig.

3.2.1 Anonymisering

I prosjektet mitt er jeg ikke ute etter søkerens opplevelse av å få en klage, men hva hun *gjør* i sin klage. Personlige opplysninger er ikke relevant. Ut fra dette tok jeg et valg om å anonymisere og fjerne alle personlige markører i brevene, før jeg begynte å jobbe med dem. Det betyr at jeg ikke behøver å innhente samtykkeerklæring fra forfatterne av klagebrevene. Anonymiseringen ble utført på Enova av en saksbehandler og meg, slik at originaldokumentene jeg har tilgjengelig er uten personlige opplysninger eller saksnummer. I tillegg vil dokumentene bli makulert når jeg er ferdig med masteroppgaven.

De gangene jeg henviser til saksbehandler, er det uten referanse til hvem av saksbehandlerne som har skrevet eller ytret seg. Når jeg henviser til markedssjef og min overordnede på Enova, så er dette nødvendigvis mer gjennomiktig, og er avklart med han.

Vedleggene er rekonstruksjoner av originalbrevene, og gjort så nær opp til originalen som mulig. Jeg har valgt å bruke nummer på søkerne i stedet for navn, for å skape større distanse til søkeren og lettere fokusere på hva hun gjør. I tillegg har jeg valgt å referere til aktørene i ett kjønn, for å unngå å ta stilling til kjønn. Dette siste har skapt

noen vanskeligheter for det å skulle formulere seg på en god måte, og vil ikke være en løsning jeg velger ved en lignende anledning.

3.3 Forskerposisjon

Mine analyser er på ingen måte uavhengige og objektive i positivistisk forstand. Jeg kan ikke med sikkerhet vite om det jeg leser og observerer *er* det jeg leser og observerer. Cameron (1992:11) skriver at hva som foregår, kan ikke beskrives uten referanse til aktørens egen forståelse av hva hun gjør. For at jeg skal kunne beskrive hva som foregår i en klagesak, må jeg i følge Cameron kunne referere til aktørens egen forståelse av klagesaken. Siden jeg ikke snakker med søkeren direkte, forstår jeg klagebrevet som et innspill til en forståelse av situasjonen, produsert under en gitt kontekstuell betingelse. Men ytringen alene kan ikke si noe om hva søkeren ikke forstår i tekster fra Etib eller hva redegjørelsene er. De som klager skriver ikke dette eksplisitt. For å kunne svare på hvordan redegjørelser kan peke på kommunikative problemområder i tekster, må jeg se på: konteksten til ytringene, hva det er de svarer på og konteksten dialogen med saksbehandler er i.

3.3.1 "Thick descriptions"

Min måte å oppnå en best mulig forståelse av klagesaker, er å sette meg inn i hensikten med Etib og prosessen søker er gjennom. Det betyr å sette seg inn i kriterier, tekstene, praksiser og forståelsesmåter, og analysere klagesaker. Et begrep for dette er *thick descriptions*, som Cromdal (2008) bruker for beskrivelser som er fyldig nok til å beskrive meningen i en hendelse, fordi man ser på materialet i relasjon til konteksten. Dette underbygges av Per Linell som argumenterer for at "meningsskapandet måste förstås i termer av *både* situread interaktion ("der-och-då") och situationsöverskridande kulturella praktiker [...] (2011:128 uthevinger i original). I andre enden er *thin descriptions*, som Cromdal forklarer som kun en beskrivelse av en hendelse uten legge vekt på forståelse og sammenheng med kontekst (Ryle 1968 i Cromdal 2008: 950). For å få en fyldig beskrivelse, må man bruke tid til på å sosialisere seg inn i en praksis og se på hvordan praktikerne og de profesjonelles utøver sitt arbeid. Dette er det Sarangi (2007:573) kaller for en *thick participation*, som jeg oversetter til bred deltakelse. Ved å sette seg inn i de kontekstuelle rammene legger man til rette for å forstå sitt materiale og fortolke det på innsiktsfull måte, og man ser lettere ting som kan vise seg å være betydningsfulle.

Min tilnærming for å få en fyldig beskrivelse og mest mulig innsikt i mitt materiale, ble gjennom å snakke med saksbehandlerne ved Etib, sette meg inn i Enova SFs formål, tekster og rammer, og analysere et større antall klagesaker. Ved å snakke med saksbehandlerne, fikk jeg en forståelse for rammene som søknadene evalueres og får avslag ut i fra, og jeg fikk et innenfraperspektiv på klagesaker (Sarangi 2012:10). Saksbehandlerne var innforstått med hva jeg skulle gjøre og bevisst på at jeg skulle jobbe med språket i tekstene. Samtalene var derfor ofte rammet inn med et ”forbedringsperspektiv” på tekster.

Vi kan da si at masteroppgaven min har en etnografisk innramming hvis vi tar med sommerrapporten som sekundærmateriale. Det metodiske målet er å forankre en skriftlig dialog med sine omgivelser.

Jeg har ikke snakket med søkere til Etib eller søkerne som har fått avslag, heller ikke i sommerprosjektet. Jeg vurderte muligheten for det da, men tidsrammene var for små. Men siden jeg ikke fokuserer på *hvorfor* søkere og saksbehandlere skriver som de skriver, men *hva* de gjør i en klagesak og *hvordan* de gjør det, så vurderer jeg klagebrevene som et godt nok grunnlag for min analyse.

3.3.2 Analytisk paradoks

Ved at hovedinitiativet for sommerprosjektet kom fra Enova og at jeg var ansatt, betydde at det ble lett for meg å observere hvordan saksbehandlerne jobbet. Det var også lett å be om tilgang til det materialet jeg trengte. Siden det var i deres interesse at jeg gjorde denne jobben, opplevde jeg det ikke som at mitt nærvær forstyrret dem, eller at de tok særlige hensyn til at jeg var der. Men det at en profesjonell analyserer andre profesjonelle, er fortsatt en situasjon der vi har ulike perspektiv og ulike begrep for det man ser og hører. For at kunnskapen jeg fikk fra jobben skulle bli relevant for saksbehandlerne og andre ansatte ved Etib, involverte jeg dem i prosjektet. På den måten kunne jeg finne ut av hvordan mine fagbegreper ble forstått, og hvordan mine fagbegreper kunne komme i møte deres fagbegreper og skape relevante begreper for de ansatte i Etib.

Ut fra tilbakemeldingene fra saksbehandlerne, var språket sommerrapporten skrevet på deres premisser med relevante begreper. Da jeg begynte på å skrive på masteroppgaven, fikk jeg tilbakemeldinger på at mine begreper var for lite fagliggjorte. Altså passet ikke begrepene fra sommerprosjektet inn i masterprosjektet.

Jeg har brukt tid på å finne en ”riktig” balansegang i masteroppgaven for at den skal bli relevant for akademia, samtidig som saksbehandlerne i Etib skal kjenne seg igjen og forstå det jeg skriver om.

3.3.3 Å være lojal og kritisk på samme tid

Som en del av min framgangsmåte involverte jeg de ansatte i Etib i mitt arbeide, slik at det skulle bli en grad av et felles prosjekt. Jeg ville fra starten av ha de ansatte til å komme med innspill til løsninger på ulike skriftlige problemstillinger, og jeg spurte hva de tenkte om det jeg gjorde og det de selv gjorde. Jeg delte mine perspektiver på språk og kommunikasjon med dem, for å legge til rette en felles forståelse av hverandres utgangspunkt.

Det innebar at jeg fikk god kontakt med saksbehandlerne og jeg kom godt overens med dem. Det å skulle formidle noe kritisk ovenfor noen som jeg kom godt overens med, gjorde at jeg følte på en balansegang mellom jovialitet og lojalitet med de ansatte, og det å skulle si noe om hva de kan gjøre bedre. Som ”utenforstående” og masterstudent, følte jeg også ved én anledning på grensen for hvor langt jeg kunne gå før jeg truet deres posisjon som profesjonelle – på deres hjemmebane, og ble en situasjon jeg reflekterte mye over. Denne erfaringen av å bli bevisst på sin egen rolle var viktig for meg, og jeg ble opptatt av å gi en faglig best mulig begrunnelse for mine forslag for forbedringer.

Etter at jeg avsluttet sommerprosjektet har jeg fått en større distanse til arbeidsplassen og de ansatte, og jeg har stilt fokuset inn på en mer fagorientert leser for masterprosjektet. Men jeg er likevel fortsatt bevisst på hvordan jeg formidler kunnskapen min til et annet kunnskapsområde, og jeg tenker at både søkerne og de ansatt er medkonstruktører av mitt prosjekt. Jeg har slik sett en innstilling på å forske mest mulig *med* de ansatte i Etib.

3.3.4 Profesjonell analyserer profesjonell

En profesjonell som studerer andre profesjonelle, gir også andre utfordringer. Cameron (1992:11) skriver om problemet med å oversette et faglig konsept innenfor rammene av et annet når man forsker på den sosiale virkelighet. For meg betyr det at jeg som anvendt språkviter på den ene siden skal gjøre begreper og forståelsesmåter fra Etib faglig relevant for fagfeltet anvendt språkvitenskap, samtidig som de

profesjonelle ved Etib skal kjenne seg igjen og kunne nyttiggjøre seg kunnskapen fra prosjektet mitt.

I sommer skulle jeg lage en rapport til de ansatte ved Etib, og som student er det i stor grad teorien til faget mitt jeg har å støtte meg til. Jeg måtte oversette min egen forståelse av kommunikasjon til de ansatte i et ”språk” de forsto, samtidig skulle jeg analysere tekstene deres for hvordan *de* som profesjonelle kommuniserte med lekfolk. Det var en noe skummel situasjon for en anvendt språkviter-student å være i, fordi jeg representerte en kompetanse på formidling - som jeg skulle vurdere og selv formidle. Jeg fikk føle på vanskeligheten å formidle det jeg tar for gitt, en situasjon jeg så de ansatte var i hver dag.

Tidspress gjorde at jeg ikke fikk tid til å be de ansatte om å gi tilbakemeldinger på rapporten min før jeg leverte den fra meg, som jeg opplevde som et minus. Slike tilbakemeldinger fra de ansatte ville vært en kvalitetssikring av rapporten. Min fordel i en slik situasjon slik jeg ser det, er min bevissthet for respons. Og dette gjorde at jeg formidlet viktigheten av å få inn mottakerbevissthet inn i ryggmargen, slik at de ansatte skulle forstå skriving som dialog og ikke bare formidling²³.

3.4 Refleksjon

Å jobbe sammen med saksbehandlerne ga seg etter hvert utslag i at de fortalte at de ble bevisst på språk. En av saksbehandlerne sa hun nå prøvde hun å få inn et vennligere og høfligere språk i brev og maler der hun syntes det manglet. Det kunne være å skrive ”vennlig hilsen” i stede for bare ”hilsen”, eller at hun startet med å skrive at hun takket for henvendelsen. Slik ble også jeg bevisst på mitt eget arbeid og hvordan også jeg påvirket miljøet rundt meg.

3.5 Utvalgsriterium for klagesakene

Mitt materiale er dokumenter fra seks klagesaker fra Etib. Disse seks er ikke fra de 32 klagesakene jeg analyserte i sommerprosjektet, fordi klagesakene fra i sommer ikke er tilgjengelig lengre.

Fra min erfaring fra sommerprosjektet, valgte jeg å ha noen utvalgsriterier for de seks nye klagesakene. Jeg spesifiserte at jeg måtte ha saker med et formulert

²³ Se kapittel 1.2 for beskrivelse av sommerprosjektet. Se kapittel 1, som er teorikapitlet, der jeg skriver om min forståelse av språk, kommunikasjon og tekster.

klagebrev fra søkeren, og at det skulle være tre som fikk endelig avslag og tre som ble omgjort til godkjent. Årsaken til dette, er at det ikke er alle som sender inn klage som legger ved et eget klagebrev. Noen skriver kort og greit ”klage” på en faktura de sender inn (for eksempel hvis de har fått et avslag på at søknaden mangler dokumentasjon), mens andre legger ved en liten gul notatlappe med kort informasjon om hva de legger ved. En klage er ikke nødvendigvis et eget klagebrev, men er en respons på et avslag. I tillegg ønsket jeg å sikre variasjon, slik at jeg hadde noen avslag som ble omgjort til tilslag og noen som fikk bekreftelse av avslaget.

3.6 Analysemetode og prosess

Jeg har en diskursanalytisk tilnærming til mitt materiale. Diskursanalyse som metode er ikke bare en analytisk metode, men innebærer en hel pakke der teori og metode henger sammen (Jørgensen og Philips 1999:12). Pakken kan settes sammen av ulike perspektiver, men skal danne et helhetlig rammeverk hvor de ulike perspektivene former og omfavner hverandre (ibid:12). Metoden skal henge sammen med det teoretiske fundamentet, og omvendt.

Jeg ikke interessert i språket per se, men i interaksjonen og hvordan aktørene bruker språklige ressurser for å vise hva de mener, forstår, forventer og forholder seg til andres ytringer. Andres ytringer er ikke bare den forutgående teksten, men alle de tekstene forut som jeg har tilgang til. Det vil si at jeg har satt meg godt inn i tekstene på nettsiden, brevmalene, og dokumentene som ligger i en klagesak, for å se hvordan tekstene henger sammen og støtter seg på hverandre. Mye av dette arbeidet ble gjort i sommerprosjektet, og er en kunnskap som jeg støtter meg til nå i masterprosjektet.

Premisset for analysen i masterprosjektet er at redegjørelsene *er* i klagebrevene, og springer ut av observasjonene mine i sommerprosjektet. Her jeg så at de 32 klagebrevene jeg analyserte, var gjennomgående redegjørelser. Altså leter jeg ikke etter redegjørelser, men jeg forventer at de er der. Problemstillingen for masterprosjektet er slik generert ut fra observasjonen av redegjørelser, erfaringer fra sommerprosjektet, og innsikt i og oversikt over materialet til masterprosjektet.

3.6.1 Prosessen fram til problemstilling og analyse spørsmål

For å få en oversikt over hva slags typer redegjørelser jeg fant, startet jeg med å sette meg inn i klagebrevene. Ut fra hva som ble tydelig i brevene fra søkerne, valgte jeg å fokusere på innramminger. Innrammingene kunne si noe om både søker og

saksbehandlers ulike forståelse av situasjonen som helhet. Jeg valgte videre å fokusere på rettferdiggjøring, fordi jeg så at de søkerne som rettferdiggjorde sine klager tok sterkere stilling til støtteordningens kriterier, og dermed fant jeg ut at de pekte på misforståelser. Jeg vurderte å se på unnskyldninger, men gikk over til å se på ansvarsfordelingen søker og saksbehandler gjør for at saken har fått avslag. Dette gjorde jeg fordi en slik formulering av spørsmålet i større grad favnet inn saksbehandler, som i liten grad unnskylder seg for å gi et avslag på en søknad. Det siste jeg endte opp å fokusere på, er ansiktsbevaring. Dette er i følge Buttny (2006: 16-23) en av tre hovedfunksjoner for redegjørelser, og ikke en *måte* å redegjøre på, som å rettferdiggjøre²⁴. Jeg valgte å fokusere på ansiktsbevaring, fordi jeg så mye ansiktsarbeid i brevene fra søkeren, både ansiktbevaring og ansiktstrussler. Etter hvert ble jeg også observant på ansiktsarbeidet som gjøres fra saksbehandlers side, og ble interessert i å se på muligheten for at ansiktsarbeid kan være en ressurs for å si noe om kommunikative problemområder i skriftlig kommunikasjonen.

3.6.2 Analytiske valg

Innfallsvinkelen for analysen av klagesakene er å se på sammenhengen mellom redegjørelser og mangler på felles forståelse i interaksjonen. Der redegjørelser peker på at aktørene viser ulike forståelser av hva situasjonen er, gir meg et utgangspunkt for å si noe om hva slags kompetanse søkeren har om støtteordningen, og begreper saksbehandler og informasjonstekstene til Etib bruker.

Analysespørsmålene mine belyser ulike sider ved interaksjonen: innramming, rettferdiggjøring, ansvarsfordeling og ansiktsarbeid. I klagebrevene – og brevene fra saksbehandler, gjøres disse språklige handlingene i samme utdrag. Der søkeren viser at hun ikke har ansvar for at hun ikke visste om kriteriene, forsvarer hun også eget ansikt. Og der søkeren rammer inn situasjonen sin som en med rettighet til støtte, rettferdiggjør hun også det å klage. Brevene er komplekse og det foregår mye på få linjer. Spørsmålene viser ulike potensial redegjørelser har for å vise hvor kommunikative problemområder er i Etibs brev og tekster Derfor vil de samme utdragene kunne være eksempler for svar på flere av mine analysespørsmål.

²⁴ Se i teorikapittel 4.3 for en utdyping av redegjørelser.

3.6.3 Valg av metodisk tilnærming

Jeg har valgt å svare på mine analytiske spørsmål ved å vise til eksempler på tvers av materialet mitt. Altså bygger jeg opp analysen ved å stille spørsmål som jeg svarer med eksempler fra hele materialet mitt. Alternativet var å bygge opp analysen rundt de enkelte klagesakene og stille alle analysespørsmålene til hver enkelt sak. Jeg startet med å dele opp analysen slik at jeg stilte alle spørsmålene til hver enkelt klagesak, fordi det virket som en ryddig måte å gå frem på og lett å finne likhetstrekk. Men jeg gikk ganske tidlig bort fra denne fremgangsmåten, fordi den krevde av meg at jeg hadde klare og tydelige analysespørsmål fra starten av, noe jeg ikke hadde. Da jeg gikk over til å ta utgangspunkt i spørsmålene og finne svarene på tvers av materialet, ble det lettere for meg å la materialet forme spørsmålene.

I tillegg ble dette en måte å distansere meg fra søkeren og stille fokuset over på den språklige praksisen og hva deltakerne gjør, og ikke hvem de er. Ved å ta utgangspunkt i den enkelte klagesak, ville søkeren ha kommet tydeligere frem. Men siden mitt fokus er på redegjørelser og kommunikative problemområder i tekst, falt jeg på en fremgangsmåte som stiller disse i forgrunnen, som er å finne svarene på tvers av materialet.

4 Teori og sentrale begrep

Den teoretiske hoveddrammen for dette prosjektet er teorier som belyser meningsskaping der skriver og leser, taler og lytter, er alle aktive deltakere i meningsskapingen. Dette fundamentet gjør at jeg kan forstå språk og kommunikasjon som interaksjon som foregår i en kontekst. Der er konteksten både er en forutsetning for kommunikasjon, og oppstår av kommunikasjon. En slik dynamiske forståelsen av kommunikasjon og kontekst er her fundert på sosiale, sosiokulturelle og interaksjonistiske kommunikasjonsteorier som sosial interaksjonisme og dialogisk teori.

4.1 Dialogisme

Dialogisme er et språkteoretisk rammeverk for språk, handling, tenking og kommunikasjon (Linell 2009:11, 2011:127). Den dialogisk språkteorien har sitt utspring fra arbeidet til Mikhail M. Bakhtin, og videreutviklet av blant andre Per Linell (1998a, 2009, 2011) og Evensen (2013). Med et dynamiske syn på språk og kontekst beveger dialogisk språkteori seg inn i en sosiokulturell retning. Den kan sees på som en mot-teori til ”monologiske” teorier, som beskriver kommunikasjon som informasjonsoverføring eller språk som fikserte koder (Linell 2011:127). Den dialogiske teorien bygger på en grunnleggende forståelse av at ”människor er ömsesidigt beroande av *andra* (konkreta personer, grupper och gemenskaper, förestäalingar om andra ”virtuella” aktörer, t.ex ”medelsvensson” (ibid). Altså er mennesket gjensidig avhengig av andre. Denne andre-orienteringen er en av dialogismens sentrale element. Når vi tenker, skriver eller snakker til oss selv eller andre, henvender vi oss alltid til noen. Våre ytringer er alltid formet med en adressat i tankene.

Andre sentrale element i dialogisk språkteori er: *interaksjonisme*, som er et begrep for at mening skapes i interaksjon mellom individer og mellom individer og kontekster. Sentralt står også *sosial konstruksjonisme*, som betyr at språk, mening, handling er sosialt konstruert, delt, bekreftet og forhandlet om. Til sist skal jeg nevne *dobbel dialogisitet*, som betyr at meningsskaping ikke bare foregår situert, men må sees i sammenheng med situasjonsoverskridende sosiale praksiser (Linell 2011: 128). En dialogisk beskrivelse av menneskers handlinger, kommunikasjon og tenkesett

innebærer i følge Linell å veksle mellom situasjon og sosiokulturell tradisjon, mellom situert interaksjon og situasjonsoverskridende praksiser (ibid:87).

Mening er altså noe vi skaper sammen, og ikke noe vi kan overføre til hverandre. Å skape noe sammen, innebærer at vi må forhandle om hva det er vi snakker om og gjør sammen, fordi vi nødvendigvis er situert ulikt og har ulike erfaringer og kunnskap. De ordene vi bruker når vi setter oss ned og skriver, for eksempel de ordene vi skriver i en klage på et avslag, er ord som vi har lært eller erfart, og som vi mener er relevant for situasjonen fordi vi har vært i en lignende situasjon før eller sett hvordan andre har gjort det (Bakhtin 2005:31). Vi bruker disse ordene og vi skriver klagebrevet for å løse en bestemt oppgave - å endre en saksbehandlers syn på søknaden vår. Det å klage er noe som går over tid i en konkret kontekst, men kan bare realiseres gjennom de konkrete ytringene eller brevene. Når vi gjøre en diskursanalyse på skriftlig kommunikasjon, må vi altså se hvordan det som skjer i makro-interaksjoner henger sammen med makro-strukturer (Linell 2011:4).

Det gjør at dialogisme betoner begrep som meningsskaping, forhandling, forandring og grenseoverskridelse (Linell 2011: 12). Dialogisme ser på samspillet mellom individet og kulturelle, historiske og institusjonelle kontekster. Gjennom språket tar vi opp i oss kulturen rundt oss, og samtidig bidrar vi som språkbrukere til dette kulturelle mangfoldet: ”For språket kjem inn i livet gjennom konkrete ytringar (som realiserer det), og gjennom konkrete ytringar kjem livet inn i språket” (Bakhtin 2005: 4). Ut fra dette kan en se at dialogisme forener et sosiointeraksjonistisk perspektiv - som plasserer individet og interaksjonen i en her-og-nå situasjon og et mikrokontekstuel nivå, sammen med et sosial-konstruktivistisk perspektiv. Dette gir en forklaring for kommunikative mønstre og prosesser i en større sosial sammenheng, og får det Linell kaller for et kontekstuel mesonivå (Linell 2011: 5).

En ytring må som følge av dette sees i sammenheng med andre ytringer, både ytringer forut og ytringer i en situert samtale. Våre ytringer har slik en dobbel dialog, både med alle de som har ytret seg tidligere og med de som er faktiske deltakere. En tekst inngår i dialog med skriver, leser og kulturen der andre har ytret seg om det samme som meg. En ytring er derfor full av ulike typer svarende reaksjoner på andre ytringer, og er ikke seg selv nok (ibid:35).

4.1.1 Kommunikativ virksomhet og type

En *kommunikativ virksomhet* er en kompleks handlingssekvens med ulike faser, der det minimum må være en innledning, kjernevirksomhet og en avslutning. Den representerer en overgripende struktur til de handlinger, ytringene og spesifikke kommunikative prosjekt som lokalt gjennomføres i handlingen (Linell 2011: 85).

Kommunikative virksomhetstyper er karakteristiske kommunikative situasjoner som et jobbintervju eller en legekonsultasjon. Jeg bruker også dette begrepet på klagesaker. Begrepet har sine røtter i Steven Levinsons begrep *activity type* (1979), som, noe forenklet forklart, beskriver virksomhetstyper å være ”fuzzy” kategorier av målrettet kommunikasjon (ibid 1979: 368).

En kommunikativ virksomhetstype har relativt bestemte rammer (som roller, formål, karakteristiske interaskjonsformer og mål for kommunikasjonen), og begrepet kobler sammen den enkelte kommunikasjonssituasjon til en form for overgripende struktur eller kontekst (Linell 2011:85-86). Thomassen (2005:35) beskriver begrepet ”å knytte an til et kommunikativt arbeide”, som det å oppfatte og skape en situasjon og relasjon. Når vi sender inn en klage, både definerer, skaper, gjenskaper og forholder vi oss til situasjonen på en bestemt måte ut i fra hvordan vi forstår premissene for hvordan man skal klage. Hvordan vi definerer situasjonen er ikke alene gitt av situasjonen i seg selv og vi kan endre forståelse. Det betyr at en klagesak er noe vi kjenner igjen ut i fra noen premisser. Hva vi legger i en klagesak og hva vi gjør når vi er i en klagesak vil, kunne være ulik fra situasjon til situasjon.

I mitt materiale har deltakerne i den skriftlige kommunikasjonen tydelige deltakerroller som profesjonell saksbehandler og privat søker, og kommunikasjonssituasjonen har en tydelig begynnelse og en tydelig slutt. De har et konvensjonelt navn på det de gjør: de *klager* og forholder seg til en *klagesak*, og kommunikasjonen har tydelige mål som det å reforhandle om rettigheten til økonomisk støtte. Jeg kobler sammen klage og klagesak med institusjonell kontekst og slik ser jeg på virksomhetstypen *klagesak* som er i en støtteordning hos en offentlig forvalter.

Karlsson og Strand (2012) argumenterer i artikkelen ”Text i verksamhet: mot en samlad förståelse” for nytten å bruke begrepet *kommunikativ virksomhetstype* på analyse av tekster, et begrep Per Linell i all hovedsak bruker ved samtaleforskning og

mundtlig kommunikasjon. Ved å legge vekt på virksomhetstypen mener Karlsson og Strand at man får frem at tekster er dynamiske prosesser som skaper og endrer sine kontekster, fordi relasjonen mellom tekst og kontekst fremstår mer sammenflettet enn det som er vanlig i tekstforskning (ibid:112).

Jeg skal ikke gjøre en kommunikativ virksomhetsanalyse, men jeg bruker begrepet på mitt materiale, og jeg bruker den forståelsen av sammenheng mellom det som ytres og rutiniserte praksiser. Karlsson og Strand (2012) deler sin analyse av treningsrapporter inn i tre nivå, som er en analyse metode som ikke er ulike den måten jeg har jobbet på. Det første nivået i analysen handler om å plassere teksten inn i virksomheten og si noe om kommunikasjonskjeden den inngår i, før man ser på hva teksten skal gjøre og hvem som bruker den. til slutt går man inn i selve teksten og ser på hvordan handlinger og forståelser av realiserer språklig (Karlsson og Strand 2012: 130). Hvis vi ser på disse nivåene, så omfatter min analyse alle nivåene. Jeg plasserer tekstene inn i en virksomhet, jeg setter klagebrevet inn i dokumentkjeden det inngår i og jeg analyserer innholdet i tekstene relasjon og i dialog med hverandre, og hvordan forståelser realiseres gjennom redegjørelser.

4.2 Sosial interaksjonisme

Jeg har også funnet teoretisk støtte i sosiointeraksjonistisk litteratur fra Martin Nystrand, som er et analytisk verktøy for å beskrive og forstå hva som skjer i den situerte skriftlige dialogen mellom søker og saksbehandler. I sosiointeraksjonismen ligger fokuset på den situerte dyadiske interaksjonen. Slik den startet med Martin Nystrand var teorien en kritikk av en formalistisk og kognitiv prosessorientert tilnærming til tekst (se Nystrand 1984, 1986).

Nystrand imøtegår kognitiv prosessorientert teori ved å argumentere for at en skriftlig diskurs må bli forstått som interaksjon på linje med muntlig diskurs (1986), og peker på at de som skriver tekst er konkrete og situerte skrivere, og de som leser er konkrete situerte lesere. Hver tekst er en unik hendelse mellom en faktisk leser og en faktisk skriver i nødvendigvis ulike kontekster. Meningsinnholdet i en tekst er ikke skriverens tanker og ideer som overføres til leseren, som enten forstår eller ikke: "texts are said merely to have potential for meaning, which is realized only in use, for example, when a text is read (even by the writer)" (ibid 1984: 298). Dermed er tekstens mening noe som forhandles om mellom leser og skriver. Nystrand skriver

også at all interaksjon foregår etter et gjensidighetsprinsipp der vi stiller oss inn mot hverandre. Måten vi uttrykker oss på ” depends not just om writer’s meaning or purpose but rather on the extent of match between what writer has to say and what the reader has to know, i.e., the extent to which writer and reader share knowledge” (ibid 1986: 37). Sagt på en annen måte: hver og en av deltakerne går ut i fra at det den ene sier er relevant for den andre og kan forstås som en kommunikativ kontrakt mellom deltakerne. Et siste poeng er at skriving er noe som foregår i en kontekst (ibid 1986: 27), og det nødvendigvis i en annen kontekst enn det leser er i.

Teksten er altså et diskursivt forhandlingssted for mening og en møteplass mellom leser og skriver. Ut fra slike argument kan ikke lesere og skrivere være en generell størrelse, men blir konkrete situerte skrivere og lesere i konkrete situasjoner, der et gjensidighetsprinsipp for interaksjon viser hvordan leser og skriver stiller seg inn mot hverandre og etablerer intersubjektivitet. Intersubjektivitet kan forstås som en felles grunn (”common ground”) som er nødvendig for å kunne kommunisere. Det betyr at man må ha en viss grad av felles kunnskap, antakelser, normer og forpliktelser (Linell 2009: 81) for å kunne kommunisere.

Som skriver har jeg noe jeg ønsker å formidle, og for å nå frem til leser gjør jeg en hel del avveininger for hva som trengs å tas med, hvor mye, og hvordan jeg skal uttrykke meg. Med Ragnar Rommetveit sier Nystrand at vi skriver på premissene til leseren. Leser vil på samme måte lese teksten som relevant for henne, og lese på premissene til skriveren (Nystrand 1986: 46). Perspektivet kan allikevel ikke vise hvor de språklige ressurser vi bruker for å bli forstått kommer fra. Et dialogisk perspektiv vil gi en bedre tilgang til å forstå, og ikke bare vise, hvordan søkere og forvalter blir enige eller ikke enige.

4.2.1 Ytringskjede og adressivitet

Mennesket har en gjensidig avhengighet av andre og vi henvender alltid vår ytring til andre. Ytringer er bygd opp med tanke på mulige svarende reaksjoner, og det er også i all vesentlighet derfor ytringa skapes (Bakhtin 2005: 39). Men en ytring har også en svarende karakter, selv om svaret ikke kommer umiddelbart etter en ytring. Vi responder på diskurser i samfunnet, på oppfordringer på nettsider, og vi svarer på søknader og vi svarer på avslag. Slik blir dokumentene i en klagesak hengende

sammen som en samtale - eller slik Bakhtin ser ytringer, hengende sammen i en kompleks ytringskjede (Bakhtin 2005: 11).

Ytringskjede er en kjede av ytringer, og peker på at ytringer henger sammen. En søknaden om støtte er for eksempel et svar på et tilbud om støtte, og som forventer svar fra forvalter. Avslaget er et svar på en søknad, som i mitt materiale forventer respons i form av en klage eller en aksept av avslaget.

Dermed kan vi se i mitt materiale at hver tekst henvender seg til noen, og viser det Bakhtin kaller ytringas *adressivitet* (2005: 39), som er en immanent egenskap hos ytringen. En ytring er alltid ytret *til noen*. Slik blir leseren av en tekst delaktig i tekstproduksjonen til skriveren, fordi skriveren former sin tekst ut fra sin kunnskap om leseren(e) (Vatn 98:74). Saksbehandleren gir avslag og skriver merknader i brevmalen basert på sin kunnskap om søkeren og hva hun forventer at leseren har av kunnskaper, og søkeren skriver klagebrevet sitt ut fra sine kunnskaper om forvalteren, om klagesjangeren og støtteordningen.

4.2.2 Intertekstualitet og rekontekstualisering

En dialogisk forståelse av tekster legger vekt på intertekstualitet (Linell 2009:245). Sagt med Bazermans ord, er intertekstualitet "how texts rely on other texts" (2004:86). Med et blikk bort på Bakhtins ytringskjede, er intertekstualitet både implisitte og eksplisitte relasjoner som en tekst har til tidligere, nåtidige og fremtidige tekster. Eksempler på dette er siteringer, henvisninger til diskurser, personer, dokumenter, terminologier eller å ta i bruk stil og sjanger som viser til måter å uttrykke seg på (ibid:89).

Et klagebrev inneholder ord, direkte siteringer og forståelsesmåter som henger sammen med tidligere tekster. Måten søkeren skaper implisitte og eksplisitte relasjoner til tidligere tekster, er gjennom rekontekstualisering. Rekontekstualisering er når søker tar noe ut av en tekst og setter det inn i en annen, og skaper ny mening i den nye konteksten (Bazerman 2004: 90). Ved å rekontekstualisere ord, setninger og måter å skrive på, viser søker sin forståelse av for eksempel ord og praksiser, og hvordan hun tar stilling til disse.

Et eksempel på rekontekstualisering i en klagesak er søkers representasjonen av Enovas miljøposisjon. På nettsidene til Enova SF kan vi finne at hovedformålet deres

er å utløse miljøvennlig omlegging av energibruk og energiproduksjon samt bidra til utvikling av energi- og klimateknologi. Altså er energieffektive løsninger og miljøvennlig energibruk sentrale begreper de bruker på sitt arbeide. Noen søkere gjør en evaluering av Enova som tilrettelegger for miljøtiltak og holder miljøargumentet til forvalteren frem for kritisk evaluering. Søkeren viser da hvordan hun posisjonerer seg og hva slags holdning hun har ovenfor det som står i på nettsidene, og gir beskrivelsen av Enova som tilrettelegger for miljøvennlig energibruk en ny mening.

4.2.3 Felles forståelse

Når vi skriver, har vi en idé om hvem vi skriver til og hva som er relevant å skrive om. Vi vurderer hvor mye vi må forklare og hva slags ord som vi forventer at leseren forstår. Kjenner vi den som skal lese teksten, vet vi hva hun kan vite noe om. Hvis vi ikke kjenner leseren eller det er flere lesere, må vi gjøre konteksten mer eksplisitt og forklare mer. Når vi leser gjør vi det på samme måte. Vi vurderer hva slags felles kunnskap vi har med skriveren. Vi stiller oss altså inn mot hverandre som lesere og skrivere og skaper et felles perspektiv (Rommetveit 1992: 23).

For eksempel skriver vi en klage for å endre en avgjørelse, og for å overbevise forvalteren om at vi har rett. Samtidig stiller saksbehandler seg inn mot skriver av klagebrevet og har en forventning om at det som står er relevant for henne (Vatn 2007: 99). Saksbehandler forventer for eksempel at en klage er en klage på et avslag gitt av forvalteren - og ikke på noe annet. Vi er på denne måten gjensidig forpliktet i meningsskapingen ved at: "The speaker monitors what he is saying in accordance with what he assumes to be the listeners' outlook and background information, whereas the latter makes sense of what he is hearing by adopting what he believes to be the speaker's perspective" (Rommetveit 1985 i Vatn 1998: 73-74).

Vi skaper det Rommetveit kaller for et *midlertidig delt forståingsrom*, der "whatever is made known is made known by an I to a you whose different, though partially shared, social worlds are temporarily brought into some state of intersection by virtue of the intersubjectively established *here-and-now* of their dialog" (Rommetveit 1974: 39-41). Det handler om konkrete mennesker, som sammen skaper en midlertidig delt forståelse gjennom dialog.

4.2.4 Forhandling om mening

Måten vi uttrykker oss på, er ikke bare avhengig av hva vi mener eller hva formålet vårt er, men også sammenfallet mellom det det vi vil fortelle og det leseren trenger å bli fortalt. For eksempel hva er felles kunnskap for oss og leseren (Nystrand 1986: 37). Hver og en av deltakerne går ut i fra at det den ene sier er relevant for den andre, og kan forstås som en kommunikativ kontrakt mellom deltakerne.

Det betyr allikevel ikke at vi til en hver tid forstår hverandre, eller er enig om hva det er vi snakker om. Språkbruk og meningsskaping innebærer en hel del forhandlinger, fordi vi nødvendigvis er situert ulikt. Vi har ulike erfaringer og ulike kunnskaper. Leseren legger sin mening inn i teksten og tolker teksten ut i fra sin kulturelle, sosiale og faglige bakgrunn. Dermed er ikke en tekst i seg selv en autonom størrelse, men bærer med seg et meningspotensiale som skriveren legger i teksten. Ord tilbyr tolkningsmuligheter som er delvis åpne og fleksible, delvis strukturerte, og mening skapes i et obligatorisk samspill med konteksten (Linell 2011:14).

Derfor blir hvert bidrag til kommunikasjonen en fremføring av sin forståelse av den andres – og egne - kommunikative bidrag. Vi viser hvordan vi forstår slike ting som innhold i ord og hvem som har ansvar for ulike handlinger, og i samtalen så forhandler vi om disse forståelsene.

4.2.5 Meningsskaping: situert interaksjon og sosiokulturelle praksiser

I mitt materiale henger tekstene på nettside, søknad, avslag og klage sammen i en dokumentkjede. Alle bærer spor fra tidligere ytringer, samtidig som de initierer svar. Selv om jeg ikke bruker begrepene dokumentkjede eller tekstkjede så ofte, er forståelsen av tekster som en ytringskjede sentral i mitt arbeid. Å se på tekster som ytringer i en kjede, gir et grunnlag for å se tekster som personlige og ekspressive, og samtidig se de i dialog med kulturen og felleskapet de opptrer i.

Fordi vi tar i bruk språklige ressurser og kunnskap om verden som ligger utenfor den situerte situasjonen, er hver av tekstene også i dialog med tekster og ytringer som ligger utenfor selve ”samtalen”. Hva vi gjør i den enkelte situasjonen er basert på tidligere erfaringer, og vi orienterer oss mot språklige forbilder snarere enn å dikteres av språklige regler (Linell 2011: 13.). Linell beskriver dette som *dobbel dialogisitet* (Linell 2011: 87), og belyser på den måten at praksiser er situasjonsoverskridende: ”Meningsskapingen må forstås i termer av *både* situerad

interaksjon ("där-och-då") och situationsöverskridande sociokulturella praktiker [...]” (Linell 2011:128). En klage er både en individuell og unik ytring, og samtidig er den en sosial praksis, og altså en handling vi kjenner igjen.

I mitt materiale tar aktørene i bruk kommunikative ressurser som sjanger²⁵, for eksempel ”klagebrev”, ”søknad” og ”avslag”, dokumentmaler og diskurser²⁶ - søker viser for eksempel til miljødiskurs. Jeg analyserer ikke hver enkelt tekst som en autonom enhet, men som en ytring som henger sammen med andre ytringer. Derfor må det som skrives i hver enkelt tekst forstås ut i fra den *kommunikative virksomhetstypen* de inngår i og hvilke praksiser de tar i bruk. Målet er å se på hvordan deltakerne forhandler om mening i en klagesak og hvordan deltakerne redegjør for deres forståelse og deres situasjon.

4.2.6 Meningspotensiale

Når søker viser sin forståelse av begreper som ”a-kontofaktura”²⁷ eller ”tilsagn”, kan jeg se at det er mange ulike måter å forstå begreper og praksiser på, og ulike måter å forstå et avslag på. Det er fordi ord, tekster og handlinger er bærere av meningspotensiale.

Språket vårt består ikke av stabile meningsenheter, og ord har ikke en konstant betydning. Ord har et meningspotensiale som vi aktualiserer ulike aspekt ved i ulike kontekster (Linell 2011:329). Ord og uttrykk kan ha flere betydninger og er avhengige av konteksten de brukes i: Vi forholder oss til den leksikalske meningen av et ord, som er en ressurs vi tar i bruk sammen med kontekstuelle faktorer for å skape mening og sammenheng i en gitt situasjon (ibid:330). Misforståelser mellom aktørene i en klagesak, kan for eksempel bunne i en ulik forståelse av hva ordet ”tilsagn” betyr, eller hva ”vi trenger en forklaring på”. Et tilsagn er for noen det samme som støtte, og en ”forklaring” er ikke nødvendigvis en utgreiing av en situasjon, men dokumenter.

Dette gjelder ikke bare ord, men også tekster. Tekstens mening er verken i skrivers intensjoner eller iboende i teksten selv, men: ”Texts are said merely to have potential

²⁵ I denne masteroppgaven skal sjangerbegrepet forstås å peke på dokumentene og tekstene, og ikke på handlingen eller situasjonen de inngår i. Virksomhetstyper er et beslektet begrep, men en virksomhetstype er knyttet til en sosial situasjon og kan bestå av flere ulike sjanger. I en klagesak er det for eksempel både klagebrev og avslagsbrev.

²⁶ Diskurs er her forstått som ”samfunnets lange samtaler”, og ikke som snakk mellom konkrete personer jf. Nystrand/sosiointeraksjonisme.

²⁷ En type faktura søker må sende inn som dokumentasjon på at hun oppfyller kriteriene til støtte.

for meaning, which is realized only in use, for example, when a text is read (even by the writer). This meaning is dynamic, which is to say, it evolves over the course of reading [...]” (Nystrand 1993: 298).

Dette finner vi igjen hos Mik-Meyer, som sier at et dokument ikke noe i seg selv, men at det først får betydning når det inngår i en sosial situasjon (2005:195).

4.3 Redegjørelser

I denne masteroppgaven tar jeg utgangspunktet i at redegjørelser er kommunikative handlinger som lager bro fra en problematisk handling til en adekvat handling. Tradisjonen springer ut fra Scott og Lymans (1968) arbeide, som så på redegjørelser som en måte vi transformerer nedsettende beskrivelser og løser problematiske situasjoner på (Buttny 2005:14). Dette er ikke ulikt Goffmans arbeid om ansiktsarbeid (ibid:25), som jeg skiver mer om i punkt 4.4.

Fordi mennesker i en felles kultur deler et sett av prosedyrer og metoder (Garfinkel 1967), vil vi umiddelbart kunne resonnerer oss frem til når handlinger som å fortelle en vits eller å holde et foredrag om diskurser, er adekvate eller ikke-adekvate handlinger. Og fordi det er prosedyrer og metoder vi deler, handler vi ut i fra at andre har samme kunnskap som oss. På den måten kan vi også holde og selv bli holdt ansvarlig for brudd på disse prosedyrene.

Det å være medlem av en kultur innebærer å lære seg ”sosiale redegjørelsespraksiser”²⁸. Disse praksisene handler om å lære seg et sosialt fellesskaps vokabular for motiver, regler for handlinger, og måter å evaluere på (Buttny 2005:7). I hverdagen kan regler for hvordan man bør opptre bli ytret eksplisitt når foreldre viser sine barn hvordan man sitter pent ved bordet. Urokråkene vil i mange tilfeller komme med en forklaring på hvorfor de gjør som de gjør, som foreldre enten aksepterer eller ikke. I en mer institusjonell sammenheng, kan dette være å lære seg hvordan man utfører oppgaven på jobb slik som er forventet av overordnede. Når man ikke har utført oppgaven sin som forventet og situasjonen man er i er vanskelig, blir disse redegjørelsespraksisene tydelige: ”The emergence of a problematic situation reflects the condition that persons can be held accountable for their conduct and called upon by others to account for themselves” (Buttny 2005:15).

²⁸ ”Social accountability practices”

En klagesak, som jeg definerer som en problematisk situasjon, vil da vise hva deltakerne mener er problematisk og hvem som stilles til ansvar for at situasjonen er problematisk.

4.3.1 Måter å redegjøre på

Den fagliggjorte tilnærming til begrepet redegjørelse er ikke så ulikt den dagligdagse forståelsen av begrepet. Det handler om ulike måter å forklare noe på for å gjøre handlinger og situasjoner begripelig for andre. Jeg skal forholde meg til redegjørelser som unnskyldninger og rettferdiggjøringer, som er en todeling av redegjørelser vi finner hos Scott og Lyman (1968:47).

Unnskyldninger gir vi når vi erkjenner at handlingen vår er feil eller upassende, men vi nekter fullt ansvar. Et eksempel på dette er en søker som erkjenner at han ikke har sendt inn riktig dokumentasjon, men at ansvaret for dette er leverandøren som ikke har gjort jobben ferdig og ikke kunne gi han det han trengte. Ansvaret legges da over på faktorer som er utenfor søkerens kontroll.

Rettferdiggjøringer gir vi når vi aksepterer fullt ansvar for handlingen det er snakk om, men nekter for det nedsettende aspektet assosiert med handlingen. Et eksempel på dette er når søkeren ikke aksepterer at å sende inn søknaden etter at han har kjøpt, er en uriktig handling.

4.3.2 Funksjonen til redegjørelser

Scott og Lyman (1968: 46) definerer redegjørelser som sosialt aksepterte forklaringer eller erklæringer for å nøytralisere negative evalueringer av en handling eller konsekvensene av en handling når disse har blitt stilt spørsmål ved. Hovedfunksjonen til en redegjørelse er å endre eller dempe andres negative evaluering av en handling.

Vi redegjør altså for en problemsituasjon eller en ”unormal” handling som har vært, som vi er midt i, eller som vil kunne oppstå for å forebygge feiloppfatninger (Buttny 2005:15). En redegjørelse er da en kommunikativ redefinering av handlingen og har ulike funksjoner som ansiktsbevaring, som jeg skal komme mer inn på i kapittel 4.4, det å ivareta sosiale relasjoner, og å kontrollere og regulere handlingsmåter i felleskapet (Buttny 2005:23).

4.3.3 Ansvarlighet og ansvarliggjøring

Begrepet accountability er ikke et enkelt begrep å oversette til norsk. Å være accountable henger sammen med at vi er forventet å handle på en begripelig måte for andre. Hvis vi ikke gjør det kan fellesskapet gi en respons i form av juridiske sanksjoner, kritikk, ha en forventning om å få en redegjørelse for handlingen eller kanskje handlingen bare blir oversett. De ulike handlingene blir kategorisert alt etter hvordan vi forstår dem, og ”responsibility ascribed are crucial processes in situations of accountability.” (Buttny 1993:3). Accountability handler slik sett om fordeling av et ansvarsforhold. Det å være accountable er *å kunne stilles til ansvar*, mens det å gjøre andre accountable er å stille dem til ansvar eller å sette spørsmålstegn ved deres handlinger. Responsen fra en som er stilt til ansvar er å redegjøre for seg i et forsøk på å endre eller dempe den andres kritiske oppfatning.

Vi *kan* holdes ansvarlige for våre handlinger, fordi vi tilhører et sosialt og moralsk fellesskap. Avvik fra felles normer og regler vil gi ulike responser som fengsel, kritiske spørsmål og kritikk, krav om forklaring, eller også bare oversett (Buttny 2005: 3). ”The emergence of a problematic situation reflects the condition that persons can be held accountable for their conduct and called upon by others to account for themselves” (Ibid:15). En klagesak er en slik problematisk situasjon, som handler om ansvar og ansvarliggjøring for situasjonen. Deltakerne forhandler om hvorvidt det har skjedd et brudd på kriterier og hvem som står ansvarlig for at søknaden fikk avslag.

Et klagebrev viser i mange tilfeller til at søker aksepterer forvalters normer som en sosial norm, men at hun akkurat i dette tilfellet ikke kunne gjøre som forventet. Eller at søker aksepterer at forvalter har en tidsfrist, men redegjør for at hun ikke kunne overholde den fordi det oppsto forsinkelser i byggingen av huset. Hvis søkeren kan vise at hun ikke er ansvarlig for bruddet på kriteriet, vil dette kunne føre til at hun får endret avslaget til et tilslag.

I klagesakene foregår det da en meningsutveksling om hvem som kan stilles til ansvar for avslaget. Samtidig foregår også et arbeid for å fremstå som en kompetent søker og en kompetent saksbehandler. En viktig funksjon til redegjørelser er i følge Buttny å ta vare på vårt sosiale selvbilde (2005: 21), som jeg også skal se på i min analyse.

4.4 Ansikt og ansiktsarbeid

I møte med andre mennesker gjør vi en del arbeid for å skape en felles forståelse for hva vi gjør og hva vi snakker om (Goffman[1959]1990: 21). Vi forhandler om hvordan vi skal forstå det vi kommuniserer om, og vi gjør det ut i fra et bestemt ståsted. Ut fra dette bestemte ståstedet vil vi gjerne oppfattes som kompetente personer, og vi vil gjerne at andre skal anerkjenne våre personlige kvaliteter som våre preferanser og vise aktelse for våre holdninger. Vi presenterer et visst bilde av oss, og for at dette bildet skal være vellykket har vi behov for at andre viser anerkjennelse av vårt selvbilde (Svennevig 2009:126).

Goffmans begrep for dette selvbildet er *ansikt*. Dette er et sosialt selvbilde, som vi skaper og opprettholder i språklig samhandling, og er det sosiale "selvet" (Goffman 2004: 39). Ansikt kan forstås som en sosial verdi vi har i en situasjon. Det kan trues og vi kan "tape" ansikt, eller vi opprettholder ansiktet vårt og gjør krav på det (ibid:39). I tillegg til at vi har behov for anerkjennelse av vårt sosiale selvbilde, har vi også behov for at andre respekterer vårt *territorium* (Svennevig 2009: 126). Et eksempel på territorium er tiden vår. At noen ber oss om hjelp til å flytte, er å true nettopp vårt "territorium", og er altså en *ansiktstrussel* (Svennevig 2009:127).

4.4.1 Ansiktstrussel

Når kommunikative handlinger er ansiktstruende for oss, utfordres selvet både for våre personlige kvaliteter og for vårt territorium (Svennevig 2009:127). Hvis vi blir vi tvunget til å gjøre noe vi ikke vil, eller ikke får anerkjent våre oppfatninger, står vi i fare for å "miste" ansikt. Det å få et avslag på støtte, kan på mange måter være ansiktstruende for søkeren, fordi hun har presentert et bilde av seg selv som bidragsyter for miljøet og støtten vil underbygge dette. Å ikke få støtten kan føre til at søkeren ønsker å forsvare sitt ansikt.

Vi kan altså bli utsatt for ansiktstrusler fra andre og vi kan true andres ansikt, men vi kan også true eget ansikt. Hvis vi handler på en måte som gjør at vi åpner oss for kritikk, truer vi vårt eget ansikt. Da er man avhengig av at andre er villige til å jobbe for en likevekt i kommunikasjonssituasjonen, slik at man bevarer eget ansikt. Et eksempel på dette er når søkeren går langt utenfor sjangerkonvensjonene og viser sterke følelser og meninger i sitt brev til saksbehandler. Fordi dette er et brudd på normen for hvordan man skriver klagebrev til en offentlig forvalter, står hun i fare for

å miste ansikt. Hun blir avhengig av at saksbehandler forholder seg profesjonelt og ikke responderer på sterke følelsesmessige ytringer for å bevare ansiktet. Når saksbehandler gjør dette, arbeider hun for å ivareta søkerens ansikt.

4.4.2 Ansiktsarbeid og måter å ivareta ansikt på

Ansiktsarbeid er handlinger vi gjør for å sikre at det man gjør stemmer overens med det sosiale ansiktet, og motvirker episoder som kan gjøre at vi selv eller andre kan miste ansiktet (Goffman 2004: 46). Vi ”arbeider” for å nøytralisere en bestemt trussel, og for å bevare eller gjenetablere en *likevekt i interaksjonen* (ibid:42).

Siden vi er høflige medlemmer av kulturen vår, ønsker vi ikke å såre, støte eller krenke andre, eller selv føle oss såret, støtt eller krenket. Vi jobber for å snakke og lytte på premissene til hverandre. Men siden vi er kulturelle individer, har vi også ulike erfaringer og kunnskaper om det vi holder på med. Dette gir ord, handlinger og prosesser ulike meningspotensialer, som kan gi grunnlag for å skape uheldige eller pinlige situasjoner. Kjenner vi på oss at dette går feil vei, vil vi arbeide for å unngå at vi skaper en pinlig situasjon for oss selv eller andre. Er vi såret, vil vi ønske en forklaring, har vi krenket noen forstår vi at vi kan bli konfrontert med dette.

Goffman beskriver to måter å ivareta ansikt på. Den ene er en unnvikelsesprosess og den andre er en korrigeringsprosess. *Unnvikelsesprosesser* er, som navnet tilsier, måter å unngå situasjoner der man aner et potensiale for at ansiktstrusler vil kunne oppstå eller unngå at de blir det. Det kan være å vise høflighet, diskresjon, å være overbærende eller overse det nedsettende eller upassende ved handlingen (Goffman 1967: 20).

Korrigeringsprosesser oppstår når situasjonen ikke er til å komme utenom og må bli tatt stilling til. Målet er ikke å unngå en trussel, men å gjenetablere balansen i interaksjonen. Denne prosessen gjenkjennes ved at det først kommer en *utfordring*, der deltaker(e) tar ansvar for å si at dette må bringes på banen for å oppklares for å gjenetablere balanse. Neste handling er *tilbudet*, der den som har gjort en ”feil” får mulighet til å korrigere og redefinere sin handling og dermed vise seg som en ansvarsfull person. Til slutt er det en vurdering/godkjenning av tilbudet (Goffman 2005 [1967]: 20).

4.4.3 Emosjonelt knyttet til ansikt

Et poeng ved ansikt er at vi er knyttet til det emosjonelt (Goffman ([1967] 2005:6). I følge Goffman investerer vi følelser i ansiktet, og følelsene våre knyttes til ansiktet vårt og det selvbilde vi viser frem. I situasjoner der det sosiale bildet av oss er som vi forventer, vil vi ikke tenke noe særlig over det. Hvis vi er i situasjoner der vi stilles i et bedre lys enn forventet, så vil vi føle oss bra og oppløftet. I motsatt fall vil vi føle oss ille til mote eller krenket hvis vi stilles i et dårligere lys enn forventet (ibid:6).

Vi har også følelser knyttet til andres ansikt: "One's own face and the face of the other are constructs of the same order; it is the rules of the group and the definition of the situation which determine how much feeling one is to have for face and how this feeling is to be distributed among the faces involved" (Goffman ([1967] 2005:6).

Hva ansiktsarbeidet er avhengig av og reguleres av, er altså i følge Goffman de regler som gjelder for gruppen og hvordan situasjonen blir definert (1967: 6). Begrepet "gruppe" er et romslig og litt utydelig begrep. Men slik jeg leser det handler det om et fellesskap, og i mitt materiale blir det gruppe til den kommunikative virksomheten. Slik tar jeg med at både søker og saksbehandler/Enova er med på å definere situasjonen og hva slags ansiktsarbeid som situasjonen har rom for.

4.5 Asymmetri i institusjonell kommunikasjon

Mitt materiale består som nevnt av institusjonell kommunikasjon i tekst, der det er en profesjonell og en ikke-profesjonell deltaker. Det betyr at det er en grunnleggende asymmetri mellom deltakerne i interaksjonen. Asymmetri er ikke noe uvanlig, fordi asymmetri gjør at vi har noe å snakke om (Linell 2011b: 356): Vi har alle ulik kunnskap om verden, og noen vet noe om verden som vi ikke gjør. Denne ulikheten i kunnskap og erfaring er noe av det som driver kommunikasjonen fremover.

Ved institusjonelle interaksjoner er asymmetri et særtrekk (ibid:356), og det er det også i mitt materiale. Saksbehandler kjenner søknadsprosessen og kriteriene i detalj, mens søker – så fremt det er første gang hun søker - kun kan forholde seg til tidligere lignende erfaringer og den informasjonen som er allment tilgjengelig.

For søkeren har søknaden en personlig konsekvens, mens saksbehandler har et relativt upersonlig forhold til saken. I kommunikasjon mellom profesjonell og lekmann, vil ulik måte å definere situasjonen på ofte være utgangspunktet og kjennetegnet for

kommunikasjonen. For eksempel innenfor rådgiving og informasjon, legger den profesjonelle vekt på å gi allmenngyldig og nok informasjon, mens klienten som er mest opptatt av sin egen situasjon oppfatter dette som implisitt rådgiving (Linell 2011b:540). I mine analyser finner jeg det samme. Søkeren er mest opptatt av sin egen situasjon, men trekker også på miljødiskursen for å vise seg som en del av et større samfunn og som bidragsyter. Saksbehandler legger vekt på å få riktig dokumentasjon slik at hun kan behandle søknaden.

Saksbehandlers kontekst er nødvendigvis annerledes enn søkers, og de har ulik motivasjon for å kommunisere med hverandre. Søker er en posisjon der hun ønsker å få tilgang et ”gode” som saksbehandler ”sitter på”. Saksbehandler representerer institusjonen og skal avgjøre hvorvidt søker har rett til dette ”gode”. På den måten kan vi si at forvalteren er en profesjonell *gatekeeper* som behersker den kommunikative virksomheten og er i en posisjon til å vurdere om søkeren er god nok til å få støtte.

4.6 Innramming av situasjon

Vi oppfatter handlinger, situasjoner og samtaler *som noe*, fordi enhver samtale og tekst har gjenkjennelige mønstre som peker på hva slag situasjon vi er i. Å definere situasjonen *som noe* er å ramme den inn, og innrammingen bidrar til at deltakerne forstår det som foregår i situasjonen (Linell 2011: 171).

Innramming preger interaksjonen både på et overordnet nivå og på et lokalt nivå. På et overordnet nivå preger innrammingen interaksjonen ved å være situasjonsdefineringsen, som handler om hvordan deltakerne forstår den sosiale interaksjonen og den sentrale aktiviteten de er en del av (Marková, Linell, Grossen og Orvig 2007 i Eriksen 2013:33).

På et lokalt nivå preger innrammingen interaksjonen gjennom lokale markører, som på visse steder i tekstene signaliserer hvilke type innramminger man skal orientere seg mot (Thomassen 2005:35). Et eksempel på dette er sjangerkjennetegn og tittelen på brev. Det betyr at søkere som skriver klagebrev orienterer seg mot forventninger de har til den kommunikative virksomheten de er i, og mot normer de forbinder med den.

Et annet aspekt ved innramming og situasjonsdefineringsen, er forventninger til roller og fasestruktur (Linell 2011:169). Dette handler om de forventningene søkeren og

saksbehandleren har for *når* skal *hvem* gjøre *hva* og *hvordan*. Når vi sender inn en klage, har vi noen forventninger til rollen vi har som søker og hva vi forventer av saksbehandler. Vi forstår hva slags virksomhet vi er en del av og hvilken type tekst vi forholder oss til ut i fra innrammingen, og vi handler ut i fra det. Et eksempel på dette kan være at vi formulerer oss på en passe formell måte og skriver ”jeg håper”, fordi vi har en kunnskap om at slik skriver man klage til en offentlig institusjon. Eller at vi forholder oss til saksbehandler som en i en maktposisjon, fordi hun kan avgjøre om vi skal få støtte. Ved å posisjonere oss på denne måten aktualiserer vi dette forholdet og synliggjør forventningen. Jeg bruker her søkerposisjonen som eksempel, men det samme gjelder også for saksbehandler.

Virksomhetstypen klagesak kan forstås som en kontekst som gir oss noen signaler for hva slags sosial situasjon vi befinner oss i. Dess tydeligere en virksomhet kan defineres, dess tydeligere ramme har den (Linell: 171). Det gjør at vi også tydeligere får vi tilgang til hva slag forventninger søkeren har til egen rolle og saksbehandler.

4.7 Handlingsrom, posisjon og posisjonering

Handlingsrom, posisjon og posisjonering er tre begreper som kommer fra posisjoneringsteori (Davies og Harré 1990), og som jeg finner som nyttige begrep for å peke på deltakernes utgangspunkt for å ytre seg. En posisjon er et ”løst definert sett av rettigheter og plikter som avgrenser handlingsmulighetene for de som er i den bestemte posisjonen. En posisjon gir altså et bestemt handlingsrom (Andenæs 2007: 283), men som ikke må forstås som et statisk begrep eller rom. Posisjonering er en pågående diskursiv *prosess* (Davies og Harré 1990: 48), og vi posisjonerer oss selv og andre ut fra som vi gjør ut fra forståelsen av hva vi holder på med og hva som blir sagt.

4.8 Hvorfor er dokumenter metodisk attraktive?

Et dialogisk perspektiv på språk sidestiller tekst og snakk (altså muntlig tale) som diskurs. Jeg ser på en tekst som en ytring på lik linje med en muntlig ytring, selv om det er noen grunnleggende forskjeller i konteksten til dem. Lesing av tekst er ikke like avhengig av situasjonen den leses i som det er for deltakere i en muntlig samtale. Pensumlitteratur kan leses på toget, et møtereferat kan leses mens man spiser lunsj i kantina og skriveren kan skrive et klagebrev på et vedtak midt på natta, uten at det berører meningsutvekslingen i særlig grad. Altså er tekster mer distansert fra den

umiddelbare konkrete situasjonen (Linell 2011: 412), mens muntlige samtaler er situert på en mer grunnleggende måte.

Dokumenter gir likevel tilgang til bestemte defineringer av virkeligheten gjort under bestemte betingelser (Dahler-Larsen 2005: 236), og de er skrevet uten at jeg som forsker har påvirket forfatterne på noen måte. Det positive ved å bruke dokumenter, er altså at man unngår et metodisk problem der skrivere blir påvirket av å være ”forskert på”.

Ved å bruke tekst får jeg ikke tilgang til hva søker tenkte om det hun skrev eller hvordan hun opplevde eller forsto brevene fra Enova, men dette er heller ikke mitt fokus. Fokuset mitt er på hva aktørene *gjør*, og jeg forstår tekstene som innspill for hvordan virkeligheten skal forstås - altså konkret forhandling om mening, og en måte å ordne virkeligheten på.

5 Analyse

5.1 På hvilken måte rammer deltakerne inn situasjonen?

Jeg starter min analyse med å se på hvordan søkerne og saksbehandler rammer inn situasjonen. Jeg har valgt dette som startpunkt for å vise hvordan deltakerne forstår den sosiale interaksjonen, og dermed hva slags utgangspunkt de har for sine redegjørelser. I mange klagebrev kommer det for eksempel frem at den som klager tror at det å få et tilsagn er det samme som å få støtte, som er et annet utgangspunkt enn det saksbehandler har. Konsekvensene av slike ulike innramminger kan være at søkeren opplever avslaget som å bli nektet tilgang til et gode hun trodde hun allerede hadde fått.

Deltakernes forståelse av begreper, avslagsbegrunnelser og handlinger er i mitt materiale de innrammingsmarkører²⁹, som vil vise hva slags situasjon de både aktualiserer og hva orienterer seg mot. En ulik forståelse av innholdet i innrammingsmarkørene vil gjøre det vanskelig å skape et midlertidig delt forståingsrom³⁰.

EKSEMPEL A

Dette eksempelet viser en klagesak der søker og saksbehandler er orientert mot ulike rammer.

Søker nr.1 har fått et avslag som er begrunnet med at en faktura hun har sendt inn er kreditert (se vedlegg 22). I klagebrevet svarer søker nr. 1 med at ”jeg har mottatt en e-post fra dere, med avslag på tidligere bevilget støtte”. Ved å skrive at hun tidligere var bevilget støtte, markerer hun en bestemt forståelse av sin situasjon. Hun impliserer her at hun har *fått* støtte, dermed at en innvilgelse av et tilsagn betyr det samme som at søknaden er behandlet ferdig. Dette gir henne en større rettighet til pengene enn om søknaden fortsatt var til behandling. En slik forståelsen av støtteordningen markerer hun i flere av de e-postene hun sender inn: ”jeg håper med dette å få utbetalt støtten dere innvilget meg i sin tid”, og ”jeg tillater meg nok en gang å etterlyse utbetalingen av ovennevnte støtte [...]”. Et avslag presenteres ikke som et alternativ.

²⁹ Begrepet kan sammenlignes med begrepet ”kontekstualiseringssignaler”.

³⁰ Jf. Rommetveit 74, se pkt. 4.2.3

Disse markeringene av at hun forholder seg til et tilsagn som at hun har fått støtte, er markører som viser hva slag rammer hun orienterer seg mot. Når vi vet at en innvilgelse av et tilsagn betyr at søknaden ikke er ferdig behandlet før saksbehandler har fått sluttrapporten³¹, som altså er utgangspunktet saksbehandler har for å vurdere søknader, indikerer forståelse av å ha fått innvilget støtte at hun ikke kjenner til hva et tilsagn er eller hvordan saksbehandlingen foregår. I forlengelsen av dette kan vi si at tilsagnsbrevet ikke har klart å formidle muligheten for å få avslag tydelig nok for søkeren.

Ser vi forståelsen i sammenheng med tilsagnsbrevet (vedlegg 17), står det at støtten vil bli utbetalt når tiltaket er gjennomført og Enova har mottatt all obligatorisk dokumentasjon, men nevner i liten grad mulighetene for avslag: "Tilsagn gitt eller brukt på sviktende grunnlag vil bli trukket tilbake og kan ikke danne grunnlag for noen form for krav mot Enova". Selv om tilsagnsbrevet presenterer kriteriene som gjelder for søkeren, legger beskrivelsen av prosessen vekt på utførelsen av tiltaket og dokumentasjonen, og skaper en årsakssammenheng. Når du har utført og dokumentert, får du støtte. Muligheten for å få avslag etter at man har rapporter, er ved å ha mottatt et tilsagn på sviktende grunnlag. Her forstår jeg ut fra min erfaring om støtteordningen at sviktende grunnlag betyr brudd på kriterier, men uten kjennskap til begrepet, er det lett å overse sammenhengen. Slik kan tilsagnsbrevet invitere til en forståelsen av at et avslag ikke er et alternativ.

I saksbehandlerens respons på klagebrevet står det at "vi kan ikke se at klagen inneholder det avslagsbrev beskriver som manglende i din rapport", og videre: "For å konkludere saken din trenger vi kundeoppsett/kundereskontro fra din leverandør, [leverandør]³²". Hun går ikke inn en dialog om hvorvidt søkeren har fått bevilget støtte eller ikke, og tar ikke stilling til søkers forståelse av begrepet "kreditert". Saksbehandleren er orientert rundt dokumentasjonen som mangler og presenterer en løsning for hvordan søkeren skal få behandlet søknaden sin: sende inn kundeoppsett fra leverandøren. Saksbehandler rammer inn situasjonen som en oppgave som skal løses av søkeren slik at saksbehandler får behandlet saken.

³¹ Se kapittel 2.2 for hva et tilsagn er i støtteordningen Etib.

³² Hakeparentes betyr at ord er anonymisert.

Brevet holder på denne måten kontroll over dialogen slik at den er orientert rundt innsending av riktig dokumentasjon. Ved kun å respondere på det som handler om dokumentasjon, inviterer saksbehandler søker til å følge denne linjen. Dette blir også en måte å signalisere premissene for kommunikasjonen, som hva de kan snakke om og hva de ikke kan snakke om. Premissene viser også hva slags handlingsrom saksbehandler har: hun går ikke inn i en situasjon der hun må forhandle med søkeren, men vil forholde seg til oppgaven, som er å konkludere saken. Tidsrammene saksbehandler jobber under og de normene og reglene hun forholder seg til, gjør at hun ikke kan gå inn i en dialog med søkeren om andre ting enn hva hun trenger for å kunne avgjøre saken.

Søkeren tar derimot ikke imot ”invitasjonen” fra saksbehandleren. Brevene til søkeren viser at hun legger vekt på å overbevise saksbehandler om at hun har betalt alt selv, og er slik orientert mot å redegjøre for seg. Hun skriver at hun ”minner om at alle kopier av innbetalte regninger vedrørende bygget, er sendt dere i kopi fra både [rørleggeren], [leverandøren] og meg” og ”jeg tillater meg nok en gang å etterlyse utbetalingen av ovennevnte støtte, da jeg synes Enova bruker uforholdsmessig lang tid”. Hun viser at hun snakker med banken og med rørleggeren, slik at de skal hjelpe henne med dokumentasjonen. Dette viser at hun er velvillig og ønsker å imøtekomme saksbehandler på de praktiske direktivene. Altså posisjonerer hun seg om en god og samvittighetsfull søker. Måten hun redegjør for seg er gjennom lengre beskrivelser av egen situasjon og fortellinger, og hun legger mer vekt på denne typen redegjørelser enn dokumenteringen - som er saksbehandlers eneste fokus i svarene til søker.

Saksbehandlerens respons på søkerens vektlegging av å fortelle om egen livssituasjon, viser i internkommunikasjon mellom saksbehandler og Enova Svarer, at de opplever saken som rotete: ”det ser ikke ut til at søker forstår hva slags dokumentasjon vi må ha”. Denne dokumentasjonen er: kunderskontro/kundeoppsett fra leverandør, gyldig fakturadokumentasjon for utstyret, forutgående tilbud fra leverandør. Brevene fra saksbehandler møter ikke søkers forståelse av situasjonen, men fokuserer på målet med selv kommunikasjonen – å få de dokumentene de trenger.

Konsekvensene av å være orientert mot veldig ulike innramminger, er at søkeren og saksbehandler får en så ulik innfallsvinkel til det de snakker om, og får en så ulik oppfatning av hvordan man gjør en klage, at de ikke kommer fram til en fruktbar måte

å kommunisere på som skaper fremdrift. Prosedyrene for hvordan de skal gjøre en klage er forstått å være så ulike at de ikke skaper et felles forståelsesrom, de mangler en felles forståelse av dokumentasjonen. Saksbehandler tar etter hvert et større initiativ for å få tak i den rette dokumentasjonen, og tar kontakt med leverandøren. Dette er noe saksbehandlere av og til gjør. Saken ender til slutt med en omgjøring av avslaget.

EKSEMPEL B

Hvordan søkeren rammer inn situasjonen kan endre seg. Et eksempel på dette er i klagesak nr. 6 (vedlegg 27). Søkeren har fått et avslagsbrev, som sier at fakturadokumentasjonen viser at utstyret er betalt før hun har søkt. I de første brevene definerer ikke søkeren støtten som noe hun har en rettighet til, og fokuserer på å fremstå som en troverdig søker (dette kommer jeg inn på i kapittel 5.4 om ansiktsbevaring). Brevene fra søkeren endrer derimot karakter etter et svar fra saksbehandler:

Saken din ligger for behandling. Om saksbehandler godkjenner rapporten slik den foreligger, vil du kunne forvente utbetaling av støtten i løpet av 3 uker. Om det skulle være ønskelig med ytterligere dokumentasjon, tar vi kontakt.

Brevet rammer inn situasjonen til en situasjonen som kan få et positivt utfall. Det forbeholdet som saksbehandler tar, er at de tar kontakt hvis de trenger ytterligere dokumentasjon. Det viser ikke at et negativ utfall er et alternativ. Tidligere har saksbehandlers brev vært respons på søkerens forespørsler om hvordan det går med saken og har hatt korte nøytrale formuleringer: ”ny tilbakemeldingsfrist er satt til [dato]”, og ”Dokumentasjon er mottatt og lagt på saken din”, mens søker har beskrevet problemet å være en skrivefeil og lagt vekt på å fortelle at alt er betalt. Når søker nr. 6 får denne siste responsen, sender hun inn e-posten etter knappe tre uker. Her spør søker hvordan går det med saken hennes:

Hvordan går det med saken min ang. tilskuddsordningen – ID [nr] Forstår ikke hva som er problemet..... jeg har jo kasta ut denne fyringsdritten og kosta på [antall kroner] i nytt energiutstyr..... se før som jeg sendte.

med vennlig hilsen

Søker nr. 6

Søkeren sender en ny e-post etter to nye uker:

Etterlyser informasjon om saken min.... har ikke fått utbetalt støtte ennå.... jeg skjønner ikke hvorfor det tar så lang tid.....

Jeg trodde denne tilskuddsordninga premierte de som kasta ut oljefyrkjelene sine... og erstatta de med [utstyr].... [...]

I løpet av e-postutvekslingene blir brevene fra søker nr. 6 mer orientert mot en rettighet til å få støtte. Vi ser her et spor tilbake til brevet hun fikk med teksten: ”du kan forvente utbetaling av støtten i løpet av 3 uker.” Søkeren kommenterer at hun ikke har fått utbetalt støtten ennå, og det har gått over tre uker uten at hun har blitt bedt om å sende inn mer dokumentasjon. Søkeren markerer her hva som er viktig for henne i brevet til saksbehandler - og dermed hva som blir liggende i bakgrunnen. Det som er relevant for henne er at saksbehandler antyder at hun vil få utbetalt støtten om tre uker. Når hun sender inn brev til saksbehandler etter vel tre uker uten at saksbehandler har bedt om mer dokumentasjon, handler brevet hennes om utestående penger. Altså endrer hennes situasjon seg i brevene, fra å være irritert og håpefull til nå å implisere en større rettighet til støtten: ”..har ikke fått utbetalt støtten ennå”. Formuleringene endrer karakter og blir mer konfronterende og rettfærdiggjørende i dette og det siste brevet. Avstanden mellom innrammingene til aktørene er nå blitt større fordi søkeren nå fremviser en enda større forventning til støtten. Dette er en forventning som ikke er reell når vi ser at søknaden får en bekreftelse på avslaget. Søkeren hadde altså ikke rett til støtte i utgangspunktet fordi kriteriene ikke var oppfylt.

EKSEMPEL C

Går vi over til søker nr. 3 (vedlegg 24), rammer hun inn søknadssituasjonen sin annerledes enn vi ser i eksempel A og B. Søker nr. 3 markerer at hun er i en *søkersituasjon*, og ikke en *rettighetssituasjon* der søkeren tilskriver seg en rettighet til støtte. Jeg skal vise under hva jeg mener med søkersituasjon.

Søker nr. 3 sin klagesak er kort og har fem brevvekslinger. Klagebrevet er kort og har en samarbeidende tone og tilnærming til leseren. Søker nr. 3 skriver:

Jeg vil gjerne sende inn en klage på avslaget jeg fikk fra dere. Sender inn dokumentasjon på hva huset koster i totalsum, da vi ikke har betalt alt enda.

Entreprenøren har hatt døgnmult siden [dato] og enda ikke gjort jobben ferdig pr dags dato. Håper dere kan se på dokumentasjonen jeg har sendt med denne klagen. Evt kan jeg ettersende bankutskrifter på betaling, når denne er utført.

Søkeren viser ikke til at hun har rett på støtten og setter ikke spørsmålstegn ved saksbehandlers avgjørelse. Jeg ser da på dette som å være i en *søkerposisjon*, en posisjonering søkeren gjør av seg selv der hun ”spør” om å få støtte, og er tett opptil en allmenn betegnelse for søker. Den asymmetriske maktfordelingen blir ikke utfordret av søkeren og hun aksepterer kriteriene for støtteordningen. Hun viser til dokumentasjonen hun sender inn som hovedargumentet for rettigheten til støtten, og hun gjør et større kommunikativt arbeid for å legge til rette for at dialogen blir lett. Som vi skal se i kapittel pkt. 5.4, gjør hun også et ansiktsarbeid for å ivareta både eget og saksbehandlers ansikt. Gjennom klagebrevet rammer søkeren inn sin situasjon som en situasjon der søkeren selv som er ansvarliggjort for den uheldige situasjonen å få avslag. Denne formen for situasjonsdefinerings ligger nærmere opp til den vi finner hos saksbehandler, som altså er en situasjon der søker er ansvarlig for å sende inn dokumentasjon. Det gjør det lettere for deltakerne å bli enige. Når søkeren ansvarliggjør seg selv, peker det på at denne søkerens kunnskap om støtteordningen er større enn for søkere som ikke ansvarliggjør seg selv på dette punktet.

5.1.1 Diskusjon

De ulike måtene å ramme inn situasjonen på som søkerne gjør i klagebrevene, viser at søkerne har ulike grader av forventning til å få støtte og en varierende forståelse for at søknaden deres kan få et avslag. Jeg ser på innrammingen som å handle om å være et sted mellom en *søkersituasjon* der søker er ansvarlig for å gjøre det riktige, og *rettighetssituasjon* der søker i større grad forsvaret seg og sin rett til støtten og at Enova skal gjøre det riktige. Man kan da si at dette handler om søkerens forståelse av støtteordningen og hva et tilsagn er. De søkerne som orienterer seg mot at de har fått støtte og forsvaret denne støtten, har ikke avslag som et alternativ. De er ikke i en fase hvor de forventer at søknaden deres skal *vurderes* for om de kan få støtte.

Når søkeren i større grad orienterer seg mot den samme innrammingen som saksbehandler, og søker forholder seg til situasjonen som en *søkersituasjon*, er potensialet for et bedre kommunikasjonsklima større. Å tydeliggjøre hva et tilsagn er for den konkrete søkeren, vil bidra til at hun er bedre rustet til å forstå prosessen og

søknadsfasene, og at det er når *rapporten* sendes inn at saken blir *behandlet*. Altså at søkeren fortsatt er i en søkersituasjon som ikke er avgjort.

Innramminger forteller om hvordan saksbehandler og søker definerer situasjonen som en *søkersituasjon* der de selv har ansvaret for å gjøre rett, eller en *rettighetssituasjon* der de vil at saksbehandler skal gjøre rett. Nystrand (1996:42) skriver at for at partene skal kunne forhandle om mening, må de etablere en *felles referanseramme*. En felles referanseramme kan forstås å være forståelsen av hva som er felles kunnskap. De må opprettholde denne felles referanserammen, og når nye ytringer svekker denne må den gjenetableres ved å oppklare det som var uforståelig.

Analysen peker på at saksbehandlers handlingsrom begrenser en etablering av en felles referanseramme, fordi hun ikke korrigerer søkers misforståelser av støtteordningens premiss eller begrep som ”kreditert”. For å kunne oppnå en felles referanseramme og felles forståelse må saksbehandler sette seg inn i hva søker kan forstå (ibid:45).

Den neste delen av analysen vil vise visse aspekt ved redegjørelser, som kan gi tilgang forståelser og misforståelser av kriterier og forutsetninger for å få støtte. Jeg skal se på rettfærdiggjøring, som er å ta ansvaret for handlingen, men avvise handlingen som klanderverdig.

5.2 Hvordan rettfærdiggjør søker og saksbehandler avgjørelser?

Det å gi et avslag på en søknad, er en del av arbeidet til saksbehandlerne. Avslagssaker er i en viss forstand rutine. Saksbehandlerne kjenner igjen ulike former for kriteriebrudd og de har faste brevmaler og responsformuleringer til søkerne.

Vi kan da si at saksbehandlerne har en rutinisert måte å respondere på, som fungerer som en norm for arbeidet de gjør. Avgjørelsene tas ut i fra regelverk og bestemmelser for støtteprogrammet og etablerte praksiser for hvordan man saksbehandler. Det vil si at søker får avslag fordi saksbehandler har kommet fram til at søkeren ikke har dokumentert riktig. Saksbehandler har i rollen som ”gatekeeper” rett til å gi avslag - ut i fra det reglementet hun er underlagt. På denne måten rettfærdiggjør systemet både avgjørelsen å gi avslag og å kreve dokumentasjon fra søkeren.

Å klage er å vise eksplisitt at man er uenig i en avgjørelse. Jeg skal i min analyse belyse hvordan søkeren rettfærdiggjør en klage og rettfærdiggjør et annet syn på saken

i møte med et avslag som er rettfærdiggjort ut i fra et byråkratisk regelverk. Å rettfærdiggjøre handler om å ta på seg ansvaret for handlingen, men avvise at handlingen er klanderverdig. Å rettfærdiggjøre en klage vil være at søkeren viser at hun ikke har brutt et kriterium, eller at kriteriet hun skal ha brutt ikke er et godt nok argument for å gi henne avslag.

EKSEMPEL D

Jeg skal først se på en klagesak som blir rettfærdiggjort av avslagsbrevet, og av saksbehandler. Formuleringen i klagebrevet er en unnskyldning, og er noe som jeg skal komme tilbake til i neste analyse spørsmål i kapittel 5.3. Fokuset her i eksempel D er at saksbehandler inviterer søker til å se på kriteriebruddet sitt som et mindre problem.

Standardteksten i avslagsbrevet oppgir at søkeren har rett til en ny vurdering, som altså betyr at et hvert avslag er åpent for å etterprøves³³: ”Skriftlig, begrunnet anmodning om ny vurdering med kopi av avslagsbrev og dokumentasjon som kan utfylle den opprinnelige søknaden, sendes [...]” (se vedlegg 20)

I avslagsbrevet til søker nr. 2 er derimot denne invitasjonen også gjentatt i særmerknaden, der saksbehandler skriver en egen kommentar til søkeren: ”En eventuell klage må inneholde kopi av forutgående tilbud som spesifiserer tilskuddsberettiget utstyr”.

Det å klage er dermed en tilrettelagt og forventet handling, og særmerknaden rettfærdiggjør i større grad klagen til søker nr. 2 ved å redusere det problematiske. Klagen er legitimert av saksbehandler før søkeren klager, og det søker trenger å gjøre er å sende inn riktig dokumentasjon som viser at hun er berettiget støtten.

I klagebrevet fra søkeren blir avslagsbegrunnelsen evaluert til å være legitim:

Har sendt inn dokumentasjon flere ganger som dere sikkert ser av saken min. Problemet er at det ikke har vært rett info" [...] Siste gangen dere spurte etter dokumentasjon, sendte jeg umiddelbart mail til [Rørlegger]. Fikk ikke svar før nå for pga. av at han har vært ute i [type jobb] og ferie. Han ringte da til Enova og ble fortalt at fristen for å komme inn med ny informasjon var [dato], altså i morgen.

³³ Det er også mulig å klage på en stadfestelse av avslag, men denne klagen sendes til Olje- og energidepartementet.

Nå har jeg endelig fått rett informasjon og håper dere kan se på saken igjen.

Avslaget er fremstilt som legitimt av søkeren fordi hun aksepterer at det er hennes ansvar å sende inn riktig dokumentasjon, noe som hun ikke har klart å gjøre. Men i og med at hun klager, har hun evaluert situasjonen slik at den kan snus til hennes fordel.

Avgjørelsen å klage er i denne saken implisitt rettferdiggjort gjennom ”invitasjonen” fra saksbehandler, og brevet fra søker er en forklaring på hvorfor hun ikke har overholdt fristen. Denne forklaringen kan forstås som en unnskyldning, fordi hun viser at det var en uheldig handling å ikke sende inn dokumentasjonen innen fristen, men at hun ikke kan tilskrives ansvar for å sende inn for seint. Dette skal jeg komme mer inn på i pkt. 5.3, der jeg bruker utdraget for å vise hvordan søker nr. 2 fordeler ansvaret for at saken fikk avslag.

Saksbehandler har redusert alvorligheten av søkerens kriteriebrudd, og søkeren tilbyr i klagen en forklaring på kriteriebruddet uten å utfordre avslaget. Vi ser i utdraget at søkeren er fokusert på dokumentasjonen i forklaringen sin, uten å trekke inn bakgrunnshistorier som ikke angår dokumentasjon. Dette er en respons som er orientert mot det saksbehandler skriver i særmerknaden. Sentralt her er at søker og saksbehandler viser en enighet om at det er dokumentasjonen som er i sentrum for virksomheten de deltar i, og at søker ikke utfordrer eller evaluerer kriteriene. Dette peker mot at et fravær av rettferdiggjøringer indikerer en akseptering av kriteriene, og at hun er kjent med dem.

EKSEMPEL E

For søker nr. 4 er avslaget langt fra legitimt og forståelig. I denne klagesaken rettferdiggjør søkeren avgjørelsen å klage på bakgrunn av en evaluering av kriteriene som uoverkommelige og saksbehandlingen byråkratisk.

I avslagsbrevet står det at fakturaene hennes viser at hun har kjøpt før hun har søkt:

Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad. Særmerknader (utfylt av saksbehandler): Søknad om tilskudd registrert [dato], innsendt fakturadokumentasjon er datert [en tidligere dato].

Måten saksbehandler rettferdiggjør avslaget på er å vise til kriteriene for støtteordningen. Som saksbehandler er hun ansvarlig for at søknaden har fått

avslaget³⁴, men avslaget i seg selv er ikke en klanderverdig handling som hun må svare for. Det å gi et avslag er rettferdiggjort av virksomhetsrollen som saksbehandler. Begrunnelsen for avslaget påpeker at søker ikke var berettiget støtte før hun søkte, og er en kunnskap om støtteordningen som saksbehandler forventer at søker har satt seg inn i. Avslaget fungerer som en konstatering av at søkeren ikke har oppfylt kriteriene.

I svaret på dette avslaget skriver søker nr. 4:

Jeg håper ordningen er ment som en støtte til husbyggere som investerer i dyre alternative miljøbesparende energiløsninger og at en kan bruke skjønn når en vurderer tilsagn. Her er det ikke snakk om å urettmessig tilegne seg støtte, men at jeg var [antall] dager for tidlig ute med å bestille et [utstyr] som tilfredsstiller deres krav for å motta støtte.

Søkeren gir her uttrykk for at avslaget er basert på for lite fleksible regler, fordi saksbehandler ikke kan bruke skjønn når hun vurderer søknaden. Det å være noen dager for tidlig ute med å bestille utstyr, presenteres altså ikke som en gyldig avslagsgrunn for søkeren. Hun posisjonerer seg som en rettskaffen søker som ikke prøver å lure til seg støtte.

Ved å be om skjønn i saksbehandlingen, anerkjenner søker allikevel kriteriet. Altså synliggjør hun at hun har brutt et kriterium ved å si at hun var noen dager for tidlig ute med å handle utstyr, men rettferdiggjør denne handlingen ved å uttrykke at dette ikke burde være avgjørende for om hun skal få støtte utbetalt. Søkeren sender ikke inn ny dokumentasjon som kan vise at søknaden bør godkjennes, og må derfor *overbevise* saksbehandleren rent retorisk sett om at hun har rett til støtte - i motsetning til søkere som ved hjelp av dokumentasjonen må *bevise*. Hun er dermed utenfor rammeverket for klageprosessen, fordi dokumentasjon er det eneste som kan endre et avslag til et tilslag. For å overbevise saksbehandler om at hun bør få støtte, viser hun at hun ikke er avhengig av støtten fra Enova, og at hun også er miljøbevisst:

Et annet poeng er jo at man ikke lar en så dyr investering stå eller falle på en støtte på [beløp] (under fem % av kostnadene av [utstyret]), og det vil være naturlig at man anskaffer seg det uavhengig av støtten fra Enova.

³⁴ Må påpeke at jeg ikke mener at saksbehandler har et personlig ansvar, men har et institusjonelt ansvar ut fra sin virksomhetsrolle.

[...] Jeg håper ordningen er ment som en støtte til husbyggere som investerer i dyre alternative miljøbesparende energiløsninger og at en kan bruke skjønn når en vurderer tilsagn. (Parenteser er i original.)

Hun peker her på at støttebeløpet generelt sett ikke er stort nok til å kunne fungere som et incentiv for en større investering i utstyr. Altså utfordrer hun her prinsippet bak Enova SF. I tillegg har hun gjort noe bra for miljøet, og dette bør gå foran byråkratiske regler og kriterier. Skal Enova SF rettferdiggjøre seg statusen som miljøforkjemper, mener søkeren at de bør sette rigide kriterier til side for fornuftige husbyggere. Ved å betvile forvalterens troverdighet som miljøforkjemper, rettferdiggjør hun sin egen søknad.

Dette er en måte å rettferdiggjøre en klage på som jeg finner igjen i andre klagebrev, som hos søker nr. 5 (se vedlegg 26): ”vi trodde at hensikten med denne tilskuddsordningen var å få noe tilbake fordi en velger miljøvennlige anlegg når en bygger ny bolig”. Et eksempel fra et klagebrev i sommer viser at miljødiskursen kan brukes på mange måter: ”jeg sykler til jobben (det gi vel litt Enova goodwill?)”.

EKSEMPEL F

Eksempel F viser klagesaken til søker nr. 1, som rettferdiggjør klagen på bakgrunn av sin forståelse av begrepet ”kreditert”, som er en annen forståelse enn det saksbehandler har.

Noen klagesaker tar lengre tid å få klarhet i, og klagesaken til søker nr. 1 ble i systemet i nesten to år før søkeren fikk omgjort saken til et tilslag. Årsaken til at det tok lang tid, var at søker ikke sendte inn riktig dokumentasjon slik at saksbehandler fikk behandlet søknaden. Dette er en sak som peker seg litt ut, ikke bare i mitt materiale som en sak med veldig mange brev, men også i støtteordningen, fordi søker og saksbehandler ikke klarte å fremskaffe riktig dokumentasjon. Tidligere har jeg sagt at denne søkeren orienterte seg mot rammene av at hun har fått innvilget støtte, og at hun legger stor vekt på å redegjøre for seg og beskrive livssituasjonen sin. Jeg skal nå belyse hvordan hun rettferdiggjør klagen.

I avslagsbrevet til søker nr.1 (vedlegg 22) står det: ”innsendt dokumentasjon viser at faktura som spesifiserer tilskudds utstyr er kreditert”. Det at en faktura er kreditert betyr at den ikke er betalt, og at kjøper enten har valgt å ikke kjøpe utstyret eller at

kjøper og selger har forhandlet om ny pris. Avslaget sier altså at søkeren ikke har rett til støtte fordi en faktura hun har sendt inn viser at hun ikke har hatt utgifter. Svaret fra søker nr. 1 viser hvordan hun forstår begrepet ”kreditert”: ”Jeg håper avslaget beror på en misforståelse. Jeg har ikke mottatt annen støtte til tiltaket, som dere antyder. Derimot oppsto forsinkelser og vesentlige fordyrende ledd fra [leverandør]” (Understreking i original).

Det søker nr.1 svarer på, er en påstand om at hun har fått penger fra andre instanser ved å formulere et motsvar: ”jeg har ikke mottatt annen støtte til tiltaket”. Hennes forståelse av hva problemet er - å ha mottatt støtte fra andre, er ganske ulik det avslagsbrevet beskriver - at hun ikke har hatt utgifter. Dette markerer begrepet ”kreditert” som et potensielt problem for å få til en felles forståelse. Hun markerer denne forståelsen flere av sine brev til saksbehandler: ”Misforståelsen om at jeg hadde fått andre til å betale for min bolig, håper jeg dere har lagt bak dere, jeg har selv betalt alt, ved salg av gammel bolig og nytt lån [...]”. Hun vektlegger at hun har betalt og at kvitteringene viser dette. Hun viser til at hun ikke har gjort noe galt, men at det derimot er saksbehandler som ikke har handlet etter forventede normer: ”I håp om at denne saken får en rettferdig og riktig behandling, forventer jeg et positivt resultat”. For søker nr. 1 er ikke saken rettferdig behandlet, og det kan den bare bli om den får et positivt resultat. Hun utfordrer forvalterens avgjørelse ved å vise til en svakhet i deres saksbehandling som rettferdiggjør hennes klage, og tilbyr saksbehandler en måte å gjøre det rette - å gi henne støtte:

Det skal vise seg at hun har rett til støtte, men for å få godkjent søknaden må hun og saksbehandler komme frem til en delt forståelse av situasjonen de er i. Altså en felles forståelse av hva slags type dokumentasjon saksbehandler mener, eller konkret hvordan søkeren skal gå frem for å få den. I saksbehandlers respons på klagebrevet holder saksbehandler seg til det som handler om dokumentasjonen og skriver: ”vi kan ikke se at klagen inneholder det avslagsbrev beskriver som manglende i din rapport.” og videre hva hun må sende inn: ”For å konkludere saken din trenger vi kundeoppsett/reskontro fra din leverandør”. Det er ikke uvanlig at responsen på klagebrevet viser at saksbehandler trenger noen bestemte typer av dokumentasjon. Problemet i denne saken er at søker og saksbehandler ikke kommer til det punktet der søkeren sender inn riktig dokumentasjon.

Måten vi kan se at søker nr. 1 rettfærdiggjør sin klage på, er ved å gå gjennom hennes forståelse av begrepet ”kreditert”. Hun aksepterer at det er hennes ansvar å sende inn dokumentasjonen, men ikke at dokumentasjonen påviser at hun har gjort noe som skader søknaden hennes. Dermed er dokumentasjonen hun har sendt inn god nok, i tillegg til at den beviser at hun har betalt alt selv. Hennes forståelse av begrepet gjør at hun ikke kan skape en sammenheng mellom avslagsbegrunnelsen og det hun har dokumentert. Denne sammenhengen blir aldri etablert av søkeren gjennom hele klagesaken.

Dette legger grunnlaget for at det å skulle sende inn ekstra dokumentasjon blir noe som kommer i tillegg. For søker nr. 1 er dette et besværlig krav å få, og peker på alder og dårlige datakunnskaper. Hun fremhever sin personlige livssituasjon som et argument for å vise at saksbehandler behandler henne på en uriktig måte. Når saksbehandler gir henne avslag, er dette en uriktig vurdering av søknaden, og dette er, som jeg skal komme inn på i kapittel 5.4, en krenkende handling.

I denne saken kommer ikke søker og saksbehandler til en felles forståelse for dokumentene. I internkommunikasjon fra saksbehandler til Enova Svarer står det at saken er rotete og at ”det ser ikke ut til at [søkeren] forstår hva vi må ha av dokumentasjon”. Saksbehandler evaluerer søknaden som problematisk, fordi søkeren ikke forstår hva slags dokumentasjon hun må sende inn. Når søker ikke sender inn riktig dokumentasjon, rettfærdiggjør det avgjørelsen for saksbehandler å ikke utbetale støtte. Søkeren evaluerer avslaget som en situasjon som handler om *mer* enn dokumenter, fordi avslaget sier at hun har gjort noe hun ikke har gjort. Saken ender med at saksbehandler tar kontakt med søkerens leverandør for å få tak i de riktige dokumentene. Det ender med utbetaling av støtte og smilefjes på gul post-it lapp på saksmappen.

5.2.1 Diskusjon

Analysen viser at en formulert rettferdiggjøring i klagebrevene peker på at søkeren ikke er kjent med støtteordningens premiss, kriterier eller begrep. En rettferdiggjøring kan da markere problemområder i den skriftlige kommunikasjonen.

Som vi ser i eksempel E, rettferdiggjør søkeren klagen sin ut fra en forestilling om at støtteordningen er en belønningsordning for et miljøtiltak søker har gjort. Altså at miljøhensyn bør gå foran byråkratiske regler. Vi kan definere denne måten å rettferdiggjøre på, som å *benekte skaden* (Scott og Lyman 1968:51). Dette er en kategori Scott og Lyman bruker på rettferdiggjøringer der handlingen presenteres å ikke være problematisk, fordi konsekvensen av den er ubetydelig. I eksempel E er det å bryte kriteriet en tålelig handling, fordi konsekvensen av den er ubetydelig for sakshandler og Enova. Men så lenge søkeren ikke fremviser gyldig dokumentasjon, vil det ikke hjelpe å benekte skaden. Har søkeren brutt et kriterium for å få støtte, faller hun utenfor rammene til støtteprogrammet. Når søkeren ikke følger opp eller fanger opp at hun ikke har rett til støtte i utgangspunktet, skaper det en tidkrevende og i utgangspunktet unødvendig behandlingsprosess, fordi saksbehandler ikke kan godkjenne søknaden før etter at tiltaket er gjennomført³⁵. Det å søke om støtte innebærer et håp, som da altså ikke er reelt.

I eksempel F er det forståelsen av begrepet ”kreditert” som er et problemområde i kommunikasjonen. Det søkerens rettferdiggjøringer viser til, er at dokumentasjonen hun har sendt inn er god nok og at hun i utgangspunktet har gjort det som er forventet av henne som søker: å sende inn dokumentasjon. Dette kan som eksemplet over, sees på som å *benekte skaden*. Altså å vise at det hun har sendt, ikke gir grunnlag for å gi henne avslag. I tillegg til at dokumentasjonen er god nok, evaluerer hun saksbehandlingen til å være feil, som gjør hennes klage desto mer rettferdiggjort. Analysen viser at hennes forståelse av begrepet ”kreditert” er ganske ulikt saksbehandlers forståelse. Dette gjør at hun ikke får etablert en sammenheng mellom avslagsbegrunnelsen og sin egen situasjon som hun har dokumentert. Dette gir en peker på hva slags respons søkeren trenger for å evaluere avslaget ut i fra samme kriterier som saksbehandler. En oppklaring av hva det er avslagsbegrunnelsen peker på, vil øke muligheten for skape et felles forståelsesrom. Siden begrepet ”kreditert

³⁵ Les beskrivelse av søknadsprosessen i kapittel 2.4.

faktura” i dette tilfellet har ulikt innhold, vil det å få beskrevet saksbehandlers forståelse av begrepet redusere misforståelsen.

Når det ikke er formulert en rettferdiggjøring i klagebrevet, kan det peke på at søker og saksbehandler i større grad er justert inn mot hverandre. Eksempel D viser hvordan en klage som blir rettferdiggjort av saksbehandler, ikke inneholder en rettferdiggjøring av søkeren selv. Klagebrevet inneholder en unnskyldende forklaring, som viser at hun har ansvaret å sende inn dokumentasjon og det har hun ikke klart, og at det er dokumentasjon som er sentralt for virksomheten hun deltar i. Hun orienterer seg mot dokumentasjonen som bevis på at hun har rett til støtte. Hun og saksbehandler har da en felles forståelse av pliktene i virksomheten. Analysen viser også at hun ikke utfordrer saksbehandlers avgjørelse å gi avslag eller evaluerer kriteriene. Søkeren forhandler i liten grad om hvordan situasjonen bør være, og ut fra dette kan man trekke en slutning om at avslagsbrevet ikke problematiserte søkerens forståelse av premissene eller kriteriene. Dette peker på at søker har en forståelse at hun er i en situasjon der avslag kan forventes, og at sluttrapporten er en del av søknaden.

På denne måten synliggjør rettferdiggjøringene i søkerens og saksbehandlers brev noen markører for hva som legger grunnlaget for en dialog der deltakerne oppnår en felles forståelse av hva de gjøre sammen, og dermed redusere misforståelser. Når søker fremholder at et kriteriebrudd ikke skader hennes rett til støtte, peker det på hva som skaper problemer for en felles forståelse for støtteordningen og dens begrepsapparat: fagspesifikke begrep, forståelse av hva et tilsagn er og prinsippet bak Enova.

Når det er saksbehandler som rettferdiggjør situasjonen og demper alvorret av kriteriebruddet, indikerer analysen at søker og saksbehandler har større felles forståelse av virksomheten: Det er altså viktig at søker forstår at sluttrapporten er en del av søknadsprosessen, og at det er dokumentasjon som kan endre en avgjørelse.

5.3 På hvilken måte ansvarliggjøres deltakere for at søknaden har fått avslag?

Jeg skal nå se nærmere på hvordan deltakerne fordeler ansvaret for at søknaden har fått avslag. Kriteriene for støtteprogrammet til Enova er eksplisitt beskrevne normer i tilsagnsbrevet og på hjemmesidene, og er saksbehandlers utgangspunktet for å gi

avslag. Tilsagnsbrevet som søkeren får, er en konstatering av rollen som søker. Med rollen kommer det også et ansvar som tilsagnsbrevet skal gjøre eksplisitt. Tilsagnsbrevet har som funksjon å vise hva slags kriterier som søkeren må følge, og legger samtidig ansvaret på søkeren for å følge opp. Det gjør søker ansvarlig for brudd på kriteriene.

Jeg skal se på ansvarliggjøring som en innfallsvinkel til hva søker og saksbehandler anser som eget og andres ansvar. Det innebærer å se på hvem som er ”accountable”, altså hvem som stilles ansvarlig for avslaget på søknaden. For eksempel vil det å peke på at saksbehandler er ansvarlig for avslaget, vise hva slags kunnskap søkeren har om egne rettigheter og plikter som søker i støtteordningen. Det vil også vise om ansvarliggjøringen sammenfaller med rettighetene og pliktene slik de kommer frem i tilsagnsbrevet, og slik saksbehandler forholder seg til dem.

EKSEMPEL G

Jeg starter først med søker nr. 5 (vedlegg 25), som legger ansvaret på saksbehandler. Dette er en sak med få brev, og som ender med en stadfestelse av avslaget.

I avslagsbrevet til søker nr. 5 står det at:

Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad.

Særmerknader (skrevet at saksbehandler): Søknad om tilskudd registrert [dato], innsendt fakturadokumentasjon er fakturert før registreringsdato.

Konstateringen av at det ikke utbetales støtte til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad, er en direkte henvisning til et av kriteriene som står i tilsagnsbrevet: ”Det utbetales ikke støtte til tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad.” (se vedlegg 17). Setningen viser også den rettigheten forvalteren har som en ”gatekeeper” til å vurdere om søknaden er gyldig. Særmerkningen i klagebrevet er en redegjørelse for avslaget, som viser at søkeren ikke har sendt inn gyldig dokumentasjon. Ansvaret for at søknaden fikk avslag, er her lagt hos søkeren.

Fra klagebrevet til søker nr. 5:

Finner dette avslaget urimelig. Hvorfor ble det ikke opplyst at det måtte søkes om tilskudd før tiltaket var påbegynt i første brev fra dere? Hvordan skal vi dokumentere kostnader før vi har startet montering av anlegget?

Søkeren uttrykker at avslaget ikke er i tråd med forventningene, og at ansvaret for at hun ikke visste om kriteriet ligger hos forvalteren. Hun kan dermed ikke bli vurdert ut fra dette kriteriet. Kriteriet og prinsippet for tilsagnsordningen fremstilles i tillegg som umulig å gjennomføre, og avslaget blir evaluert til å være urimelig. Som vi skal se i kapittel 5.4, viser dette utdraget også at søkeren forsvarer eget ansikt ved å utfordre saksbehandler.

I brevet tar hun ikke på seg ansvar for at søknaden har fått avslag, og for henne er det avslaget som er et brudd med normer og ikke hennes innsendte faktura. Altså kan vi se at søkeren posisjonerer seg til å være den som bringer på banen problemet for situasjonen, og at det er saksbehandlerne som må stå til rette for å ha handlet kritikkverdig. Dette peker på hva slags kunnskap søker har om søknadsprosessen og støtteordningen, og hva informasjonstekstene hun har hatt tilgjengelig har satt henne i stand til å gjøre og forstå. Når søkeren peker på lite fleksible kriterier: ”det dere henger dere opp i er datoen som det søkes tilskudd om er før eller etter montering av anlegget er startet[...]” og mener at det er gjort feil i saksbehandlingen: ”Hvorfor ble det ikke opplyst at det måtte søkes om tilskudd før tiltaket var påbegynt?”, handler det om hennes forståelse av hva eget ansvar er som søker. Hun viser at hun ikke kjenner til kriteriet hun har brutt og ansvarsbeskrivelsen som er beskrevet i tilsagnsbrevet (se vedlegg 17):

Mottakere av tilsagn er selv ansvarlig for at tilsagnet benyttes i tråd med forutsetningene. Tilsagn gitt eller brukt på sviktende grunnlag vil bli trukket tilbake og kan ikke danne grunnlag for noen form for krav mot Enova.

Hun har i tillegg godkjent kriteriene for å få et tilsagn da hun søkte på nettsiden. En tydelig ansvarsfraskrivelse av å kunne vite om kriteriet, indikerer at søkeren enten ikke har lest tilsagnsbrevet i særlig grad og dermed at hun som søker trenger en *bedre motivasjon* for å lese det. Det kan også indikere at hun har valgt å overse kriteriet og dermed antatt at det var verdt et forsøk.

Søker nr. 5 får som respons på dette klagebrevet at avslaget opprettholdes (se vedlegg 21). Dette brevet redegjør for saksbehandlers vurdering av søknaden og begrunnelsen

for at avslaget opprettholdes. Forvalteren er ansvarliggjort ovenfor myndighetene til å evaluere søknadene ut i fra de kriterier som er satt for støtteordningen, mens søker på sin side er ansvarlig for at dokumentasjonen er riktig i sett ut fra kriteriene.

EKSEMPEL H

Fra søker nr. 5, som legger ansvaret for at søknaden fikk avslag til saksbehandler, skal vi se på søkere som formulerer at det er de selv som er ansvarlige for situasjonen. I klagebrevet til søker nr. 2 skal vi se at søkeren tilbyr saksbehandler en forklaring på hvorfor hun ikke har oppfylt kriteriet hun har fått avslag på, uten å sette spørsmålstegn ved saksbehandlerens avgjørelse. Utdraget fra klagebrev til søker nr. 2 viste i kapittel 5.2 hvordan klagen ble rettfærdiggjort av saksbehandlerens særmerknad. Jeg kommenterte at søkeren ikke formulerte rettfærdiggjøringer i brevet sitt, men ga en unnskyldning for situasjonen. Jeg skal nå bruke unnskyldningen fra søker nr. 2 som et eksempel på hvordan ansvar for avslag fordeles.

Søker nr. 2 posisjonerer seg først som en som ikke kompetent nok til å sende inn riktig dokumentasjon, ved å vise til at de hun sendte inn tidligere var feil type. Allikevel markere hun at dokumentasjonen er hennes ansvar:

Siste gangen dere spurte etter dokumentasjon, sendte jeg umiddelbart mail til [Rørlegger]. Fikk ikke svar før nå for pga av at han har vært ute i [type jobb] og ferie. Han ringte da til Enova og ble fortalt at fristen for å komme inn med ny informasjon var [dato], altså i morgen. Nå har jeg endelig fått rett informasjon og håper dere kan se på saken igjen.

Søkeren tilskriver seg selv ansvaret for å sende inn riktig dokumentasjon, men ikke ansvaret for at denne informasjonen ikke kom fram i tide slik at søknaden fikk avslag. Ansvaret legges på rørleggeren, og er da en faktor søkeren ikke har kontroll over og som dermed unnskylder søkeren. Unnskyldningen reduserer da søkerens ansvar for handlingen ved å referere til formildende omstendigheter, men aksepterer at det å sende inn for sent er en uheldig handling.

Søker nr. 2 posisjonerer seg som en søker som ikke har hatt muligheten å gjøre det rette, men som gjerne vil. Hun holder frem at hun sender inn dokumentasjon som skal kunne endre saksbehandlerens avgjørelse, og dokumentasjonen er da sentral i hennes redegjørelse. Dette er i tråd med hva saksbehandlerne forholder seg til i klagene, og i tråd med det som beskrives eksplisitt i avslagsbrevet som en konvensjon for å klage

avslagsmalen: ”Skriftlig, begrunnet anmodning om ny vurdering med kopi av avslagsbrev og dokumentasjon som kan utfylle den opprinnelige søknaden, sendes [...]” Vi kan da se på klagebrevet som en ytring som kan forstås å være et *tilbud* om å rette opp situasjonen, i kontrast til søker nr. 5 som *utfordret* saksbehandler til å rette opp situasjonen (Goffman 1967 se pkt.4.4.2).

5.3.1 Diskusjon

Et avslag er basert på en vurdering om hvorvidt søknaden oppfyller kriteriene for støtteordningen. I og med at søker har godkjent kriteriene når hun søkte på Enovas nettside, er hun ansvarliggjort for å kjenne til dem (Buttny 1993:3). Tilsagnsbrevet beskriver hva som er nødvendig dokumentasjon, rapporteringsfristen søker får for å sende inn dokumentasjon, og ansvarliggjør søkeren for å sende inn nødvendig dokumentasjon i rett tid. Når søkeren er ansvarliggjort av Enova, er brudd på kriteriene en problematisk situasjon der saksbehandler ansvarliggjør søkeren for at søknaden har fått avslag.

Å være ansvarlig innebærer å vite *in situ* når, og for hva, man må svare for seg for (Makitälö 2003:497). Hvis søkeren kan vise at hun ikke er ansvarlig for bruddet på kriteriet, vil dette kunne føre til at hun får endret avslaget til et tilslag. Det som søker nr. 2 i eksempel G og søker nr. 5 i eksempel H viser, er to ulike måter å forholde seg til et avslag på støtte. Den første ser vi i eksempel G, der søkeren *tilbyr* å rette opp en problematisk situasjonen (Goffman 1967:20). Hun tar på seg ansvaret å rette opp situasjonen og aksepterer kriteriene for støtteordningen, men hun tar ikke på seg det fulle ansvaret for at kriteriet ble brutt. Dette legger hun over på andre utenforstående faktorer som hun ikke har kontroll over, og som dermed unnskylder søkeren. Unnskyldningen reduserer da søkerens ansvar for handlingen ved å referere til formildende omstendigheter, men aksepterer at det å sende inn for sent er en uheldig handling. Hun inntar posisjonen å være ansvarliggjort (accountable), og viser en forståelse og kunnskap om den kommunikative virksomheten som ligger nært saksbehandler.

Når søkeren *utfordrer* (Goffman 1967: 20) saksbehandler til å rette opp situasjonen og gyldigheten av kriteriet, legges ansvaret for å rette opp en problematisk situasjon over på saksbehandler. Avslaget er ikke en akseptert respons på søknaden hennes (Makitälö 2003:502), og situasjonen er derfor noe hun markerer at saksbehandler må svare for. I eksempel G ser vi at søkeren viser at hun ikke kjenner til kriteriet hun har brutt, og dermed heller ikke forklaringen i tilsagnsbrevet av søkerens ansvar. Altså kan vi se at søkeren posisjonerer seg til å være den som bringer på banen problemet for situasjonen, og at det er saksbehandlerne som må stå til rette for å ha handlet galt.

Dette er en ansvarsforståelse som går på tvers av saksbehandlers, og belyser et problemområde i informasjonstekstene som søker har om kriterier. En funksjon til informasjonstekstene er å legge til rette for en felles referanseramme (Nystrand 1986:42) for søker og saksbehandler, som analysen viser at aktørene mangler her. I forlengelsen av dette, kan man vurdere at søker kan ha behov for en bedre motivasjon for å lese tilsagnsbrevet.

5.4 På hvilken måte ivaretar deltakere ansikt?

”To study face-saving is to study the traffic rules of social interaction” (Goffman 1967:12). Ansiktsbevaring handler om de interaksjonelle kjørereglene. Når dialogen viser at søker og saksbehandler har ulike kjøreregler i en klagesak, får vi tilgang til hva som er en ansiktstrussel, hvordan den håndteres, og hvordan søker og saksbehandler ivaretar ansikt.

Et avslag kan oppleves på mange måter. I mange tilfeller ser jeg at responsen på et avslag er i form av et tydelig ansiktsarbeid, som kan indikere at søkeren opplever avslaget som en eller annen form for krenkelse. Dette er på ingen måte en ønskelig respons for Enova. Ser vi på et av målene for prosjektet *klart språk i staten* som ble satt i gang i 2008, er det å bedre tilliten til myndighetene (Eklund 2010:142). Hvis søker opplever at avslaget er krenkende, er dette med på å motvirke et godt tillitsforhold.

EKSEMPEL I

Jeg skal starte med søker nr. 5 (vedlegg 26) som har fått avslag fordi dokumentasjonen hennes viser at hun har kjøpt før hun har søkt. Avslaget blir opprettholdt etter klagen.

Som jeg skrev i kapittel 5.3, peker utdraget vi skal se på nå, både på hvem som er ansvarlig for at søknaden er ansvarlig og på hvordan søkeren forsvarer eget ansikt, synliggjør det komplekse med klagebrevene. Å legge ansvaret over på saksbehandler, kan ha som funksjon å ivareta søkerens ansikt. Det foregår et samspillet mellom søkers ansiktsarbeid, og forståelsen og fordeling av ansvar.

Søker nr. 5 (se også kapittel 5.3):

Finner dette avslaget urimelig. Hvorfor ble det ikke opplyst at det måtte søkes om tilskudd før tiltaket var påbegynt i første brevet fra dere? Hvordan skal vi kunne dokumentere kostnader før vi har startet montering av anlegget?

Søkeren stiller spørsmåltegn ved at hun ikke fikk de nødvendige opplysningene i det første brevet fra saksbehandler om kriteriet hun har brutt. Som jeg har nevnt tidligere er kriteriene angitt i tilsagnsbrevet (vedlegg 17) og i søknadsprosessen³⁶.

I og med at søkeren spør hvorfor dette ikke ble opplyst om i første brevet, viser hun implisitt at hun ikke hadde denne kunnskapen da hun sendte inn sluttrapporten³⁷. Hun setter seg dermed i en posisjon der hun truer eget ansikt, fordi avslagsbrevet skriver om kriteriet som kjent kunnskap: ”Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad”. Dette viser at hun er forventet å kjenne til kriteriene, og dermed kan avslaget peke på henne som en inkompetent søker. Ved å spørre saksbehandler om hvorfor hun ikke fikk opplyst om kriteriet, impliserer hun også at hun heller ikke *kunne* ha informasjonen forut, og er dermed ikke ansvarlig for kriteriebruddet. Hun peker på en feil i saksbehandlingen, og posisjonerer seg på denne måten som urettmessig behandlet. Goffman skriver at når man føler at man mister ansikt eller at det ansiktet man er i er ”feil” (”wrong face”), vil man kunne bli flau eller føle seg mindreverdige eller krenket (Goffman [1967] 2005:8), og Buttny skriver at ”[...] actors want to maintain their claims to good

³⁶ Se forklaring av søknadsprosessen i kapittel 2.4

³⁷ Se kapittel 0 for beskrivelse av prosess og tekster. Sluttrapport er et skjema og dokumentasjonen søkeren må sende inn når hun har utført tiltaket.

character and will attempt to remedy the problematic” (1993:24). Ved å posisjonere seg som urettferdig behandlet av sakshandler, viser hun at hennes ansikt er truet. Utfordringen av saksbehandlingen blir en måte å forsvare eget ansikt på og fremvise selvrespekt.

EKSEMPEL J

Jeg skal nå se på klagesak nr. 6 (vedlegg 27), som viser hvordan søker utfordrer saksbehandler i å tro på henne, og på hvordan saksbehandler ivaretar søkers ansikt. Dette er en sak med mange brevvekslinger før saken ender opp med en opprettholdelse av avslaget. Saken går over en periode på ni måneder. Årsaken til at saken trekker ut i tid er at søker nr. 6 ikke sender inn dokumentasjonen saksbehandler behøver for å behandle saken.

Avslagsbrevet sier at hun har sendt inn dokumentasjon som viser at hun har kjøpt utstyret før hun har søkt, men søkeren benekter at dette er tilfelle: ”Dette tiltaket er ikke påbegynt denne regningen er kun skrivefeil: [årstall] skulle vært [årstall]”. Hun viser ikke til hvem som har gjort denne feilen, og ansvaret for dette er dermed uten adressat. Forklaringen er derfor en generell påstand om at det ikke er noe galt med hennes dokumentasjon.

Vi ser i neste setning at søkeren utfordrer saksbehandler til å tro på henne, og redegjør for en potensiell problematisk situasjon: ”Sender med en regning til dere dersom dere ikke tror meg som jeg har fått først nå...” Her kan vi se en usikkerhet knyttet til hvorvidt forklaringen hennes er troverdig nok, som markerer en mulighet for at saksbehandler ikke vil tro på henne. For å vise at hennes forståelse av at dette er et potensielt utfall av hennes forklaring, legger hun ved en regning som bevis på at det hun sier er sant.

Søker nr. 5 truer sitt eget ansikt ved å åpne eksplisitt for å ikke bli trodd. Å bli tatt for å lyve eller å bli beskyldt for det, innebærer å tape ansikt. Søkeren viser til en forståelse av situasjonen hun er i, som en der saksbehandler kan gi et svar som sier at hun ikke tror på hennes forklaring. Med et blikk bort på Grices kvalitetsmaksime (Grice 1975), så skal vi bidra med sanne antagelser, og vi skal ikke si noe som er falskt eller som vi ikke har dekning for. Gjør man dette, er det et brudd på den kommunikative kontrakten man har med hverandre. Søkeren markerer at situasjonen

har et potensiale for å bli problematisk for henne, og vil bevise at hun snakker sant. Ved å peke til et bevis, posisjonerer hun seg som en som er troverdig.

Samtidig ligger det en forventning i maksimen om at andre skal snakke sant. Det å tvile på sannhetsgehalten til søkeren, har et potensiale for å være en ansiktstruende handling fra saksbehandler. Søkeren legger vekt på å vise seg som en troverdig søker og tilbyr en forklaring som viser at dokumentene er gyldige i henhold til kriteriet. Vi kan slik si at hun redefinerer dokumentene hun har sendt inn, slik at saksbehandler skal lese dem riktig. Altså korrigerer hun situasjonen til en akseptabel søknad, og utfordrer saksbehandler i å anerkjenne hennes beskrivelse. Ved å utfordre saksbehandler i å tro på henne, gir hun saksbehandler en måte å ivareta hennes ansikt på. Hun legger på denne måten ansvaret for å skape balanse i interaksjonen over på saksbehandler, og det er opp til saksbehandler hvorvidt hun vil ”krenke” søkeren eller ikke.

Regningen hun sender med som et bevis på at hun snakker sant, viser samme faktureringsdato som den første (ref. til samtale med saksbehandler). Dermed har saksbehandler det samme dokumentgrunnlaget som før, og kan ikke ta stilling til hvorvidt søkeren snakker sant. Som vi har sett tidligere, responderer ikke saksbehandlerne på annet enn det som gjelder dokumentasjonen. Ved å svare på samme måte hver gang, både bekrefter og ivaretar de virksomhetstypen. Jeg betegner dette som en måte å ivareta konvensjonen på og de tematiske rammene for kommunikasjonen. Det kan i tillegg sees på som en måte å ivareta søkerens ansikt på. Det å overse sjangerbrudd og emosjonelle utbrudd, er en taktfull måte å unngå å bemerke noe som er potensielt pinlig for situasjonen og for søkeren. For eksempel kan vi se dette i responsen på klagebrevet til søker nr. 6, der saksbehandler ikke tar stilling til troverdigheten i det søkeren sier (se vedlegg 27) :

*Vi viser til innsendt søknad [...] og påfølgende klage mottatt [dato]. For å kunne konkludere saken din trenger vi følgende: Kundereskontro fra leverandør av [utstyr], [leverandør] som viser bokføring av faktura nr. [tallkode]. Legg eventuelt bankbilag som viser betaling av denne. Bankbilag **må** identifisere hvem som har betalt, fra hvilken konto, mottaker, dato og beløp.*

Søkeren får ikke det som er et implisitt preferert svar på hennes utfordring – et tilslag på søknaden. Hun får et brev som er saksorientert og ber om mer dokumentasjon, og

kommenterer ikke eksplisitt det som søker har sendt inn som bevis. Saksbehandler ivaretar søkerens ansikt ved å nøytralisere søkerens trussel mot eget ansikt. Hun unngår å peke på at dokumentasjonen til søkeren ikke beviser det søkeren påstår den beviser.

Den videre kommunikasjonen mellom søker og saksbehandler består av tretten utvekslinger av brev, og har flere brev der søkeren utfordrer saksbehandler i å tro på henne: ”Tror dere ikke at jeg har montert [utstyret] og kastet ut oljefyringsanlegget??? er det ikke derfor der gir folk dette tilskuddet for å bli mer energivennlige???” ”...jeg kan trygt anbefale [dette utstyret] på anlegg med oljefyring...dyr investering men det funker i hvert fall”, ”Forstår ikke hva som er problemet.. jeg har jo kasta ut denne oljefyringsdritten og kosta på [beløp] i nytt [utstyr]”, og saksbehandlers respons som ikke tar stilling til hennes troverdighet og holder seg til et institusjonelt og kortfattet språk: ”Hei. Ny tilbakemeldingsfrist er satt til [dato]”, ”Dokumentasjon er mottatt og lagt på saken din.”, ”Din klage ligger til klagebehandling denne uke. Svar på denne har du innen 1-2 uker.” (se vedlegg 26). Til slutt kommer brevet med en bekreftelse av avslaget.

I denne saken ser vi hvordan vi kan forstå saksbehandlers formale språk som en måte å ivareta søkerens ansikt på, og en måte å vise hva slags rammer som gjelder for kommunikasjonen mellom dem. Dette kan være frustrerende for søkeren, siden hun hele veien inviterer til en respons på hennes fremstilling av seg selv som troverdig søker. Hun fremstår som veldig følelsesmessig engasjert og til tider noe usikker på utfallet, ved å tydelig be om aksept for sin posisjonering av seg selv. Det saksbehandler trekker frem i sine brev, stemmer ikke overens med hva søker trekker frem. Det gir utslag i at søker jobber mye for å få en respons fra saksbehandler som viser at hun tror på henne. Kommunikasjonen mellom aktørene er ikke preget av samarbeid, og kan kalles for det Svennevig kaller for *konfliktuell* kommunikasjon (2005:74)

EKSEMPEL K

Avslutningsvis skal jeg se på de to klagesakene til søker nr. 2 (vedlegg 23) og nr. 3 (vedlegg 24). Som analysen hittil har vist, skiller disse sakene seg fra de andre ved at de ikke evaluerer eller utfordrer saksbehandlingen eller kriteriene. Når jeg nå ser på hvordan disse to søkerne ivaretar ansikt, som altså er en funksjon til redegjørelser, kan vi se at de også i denne delen av analysen skiller seg noe ut. Jeg starter med søker nr. 2.

Søker nr. 2:

Vil gjerne klage på avslaget på min søknad om tilskuddsordningen. Har sendt inn dokumentasjon flere ganger som dere sikkert ser av saken min. Problemet er at det ikke har vært rett type info. Vært mye korrespondanse fram og tilbake mellom dere, meg og [rørlegger].

Siste gangen dere spurte etter dokumentasjon, sendte jeg umiddelbart mail til [Rørlegger]. Fikk ikke svar før nå for pga av at han har vært ute i [type jobb] og ferie. Han ringte da til Enova og ble fortalt at fristen for å komme inn med ny informasjon var [dato], altså i morgen.

Nå har jeg endelig fått rett informasjon og håper dere kan se på saken igjen.

I motsetning til de som utfordrer saksbehandlers avgjørelse og kriteriene, aksepterer denne søkeren avslaget som en adekvat handling. Klagebrevet er på denne måten et svar på en utfordring om å gi en redegjørelse. Søkeren viser her at hun både *har* og *tar* ansvaret for å sende inn dokumentasjon, men at det har vært vanskelig å sende inn rett type. Hun ikke har klart å komme opp med det saksbehandler trenger. Hun forklarer hvorfor, og gjør samtidig et ansiktsarbeid som viser henne som en ansvarsfull søker som ønsker å gjøre det rette.

I likhet med brevet til søker nr. 2 viser klagebrevet til søker nr. 3 seg som et svar på en utfordring om å gi en redegjørelse. Søkeren ivaretar eget ansikt ved å vise seg som en ansvarsfull søker.

Søker nr. 3:

Jeg vil gjerne sende inn en klage på avslaget jeg fikk fra dere. Sender inn dokumentasjon på hva huset koster i totalsum, da vi ikke har betalt alt enda. Entreprenøren har hatt døgnmult siden [dato] og enda ikke gjort jobben ferdig pr

dags dato. Håper dere kan se på dokumentasjonen jeg har sendt med denne klagen. Evt kan jeg ettersende bankutskrifter på betaling, når det blir utført.

I brevet fokuserer søkeren på dokumentasjonen, og unnskylder seg med en redegjørelse om hvorfor saken er problematisk. Hun viser til en vilje for å ordne opp i saken, og tilbyr en forklaring for hvorfor hun ikke har overholdt kriteriet.

Begge disse søkerne viser en anerkjennelse av kriteriene og saksbehandler, og truer ikke saksbehandlers ansikt. De unnskylder at de ikke har fulgt opp kriteriet, og viser at dette lå utenfor deres kontroll. Kommunikasjonen i disse klagesakene fremstår slik mer *kooperativ* (Svennevig 2005:74).

5.4.1 Diskusjon

Analysen belyser både saksbehandler og søkers ansiktsarbeid, og hva som kan sees på, med Svennevigs begrep, som en mer kooperativ samtale. Hvis vi starter med saksbehandler, viser analysen i eksempel J hvordan vi kan forstå saksbehandlers formale språk som en måte å ivareta søkerens ansikt på (Goffman 1967:12). Ved å formulere brev som er saksorientert og unngår å peke på at dokumentasjonen ikke beviser det søkeren påstår den beviser, nøytralisere hun trusselen søkeren gjør mot eget ansikt og unngår en potensielt pinlig situasjon for søkeren. Samtidig ivaretar saksbehandler eget ansikt, slik at hun fremstår profesjonell og ikke krenker søkeren.

Det å ikke få respons på det man inviterer til å få respons på, kan være frustrerende for søkeren. Dette ser vi i eksempel J, ved at søkeren gjennom hele saken utfordrer til en respons på hennes fremstilling av seg selv som troverdig søker (jf. Buttny 1993: 24). Men det saksbehandler trekker frem i sine brev stemmer ikke overens med hva søkeren trekker frem, hun får ikke svar som viser til en aksept for hennes posisjonering av seg selv. Vi finner dette også igjen i eksempel I, der søkeren utfordrer saksbehandlerens saksbehandling og posisjonerer seg som urettferdig behandlet, og får en opprettholdelse av avslaget.

Begge søkerne har fått avslag fordi de ikke har rett til støtte i utgangspunktet. Altså viser de for saksbehandler at de at de ikke kjenner til sentrale kriterier for støtteordningen. Fordi begge søkerne utfordrer saksbehandler til å gjøre en rettferdig saksbehandling, impliserer det at avslaget er forstått som urettferdig. Måten de ivaretar ansikt på er ved å utfordre saksbehandlers moral i å tro på henne, eller å gjøre

opp for seg siden hun ikke hadde gitt søkeren et godt nok utgangspunkt for å gjøre det riktige. Altså truer de saksbehandlers ansikt gjennom å ivareta eget.

Saksbehandlerens vektlegging av det saksorienterte i sine brev er helt klart i henhold til det som kan forventes av en statlig institusjon. Denne praksisen tar samtidig i så liten grad søkerens perspektiv at det som søkeren presenterer som krenkende, som å ikke bli trodd, blir et tema for søker helt fram til bekreftelsen av avslaget. Dette belyser en konsekvens av å ikke nå fram med informasjonen til de søkere som ikke har rett til støtte, og da spesielt de som ikke har rett i utgangspunktet. Søkeren gir uttrykk for en negativ opplevelse av avslaget og markerer avslaget som en ansiktstrussel. En søker med ”riktig kunnskap” ville unngått både den negative opplevelsen og avslaget, og dialogen mellom søker og saksbehandler hadde vært mindre ansiktstruende for begge parter.

Søkere som fremviser ”riktig kunnskap”, ser vi i eksempel K. Analysen viser to søkere som ivaretar eget ansikt ved å posisjonere seg som velvillig til å gjøre det rette, og uten å true saksbehandlers ansikt. Begge søkerne viser først og fremst en anerkjennelse for kriteriene, ved å ikke belyse dem som uoverkommelig eller utfordre gyldigheten av dem. I tillegg anerkjenner de rollen til saksbehandler ut fra et virksomhetsperspektiv, ved å unnskyldes for at de ikke har oppfulgt kriteriene og vil gjøre sitt beste for å komme fram til en løsning. De anerkjenner på denne måten saksbehandlers rett til å evaluere deres søknad og å gi avslag. Ut fra dette kan man si at disse søkerne viser at de ikke oppfatter klagen som krenkende eller uforståelig. Ser vi dette i sammenheng med at begge søkerne fikk omgjort avslaget til et tilslag, er det en mulighet for at de sitter på en større kompetanse om støtteordningen og har en begrepsforståelse som ligger tettere opp til saksbehandlers, enn søkerne i de fire andre sakene. Slik fremstår interaksjonen som en mer kooperativ samtale (Svennevig 2005:74).

6 Sammenfatning

I denne masteroppgaven har jeg gjort en diskursanalyse av tekster tilknyttet klagesaker i støtteordningen Etib, ut i fra en dialogisk forståelse av hvordan mennesker kommuniserer. Jeg har studert hvordan deltakerne redegjør for seg, fra hvilket ståsted, og ansiktsarbeidet de gjør - som er en funksjon av redegjørelser. Dette har jeg satt i sammenheng med problemområder i skriftlig kommunikasjonen. Jeg har forholdt meg til tekster som en skriftlig samtale, og klagesak som en kommunikativ virksomhet med mål, rammer og roller.

Jeg skal i denne avsluttende delen gjøre en oppsummering av analysen, og vise hvordan funnene henger sammen med problemstillingen min: *På hvilken måte kan redegjørelser peke på kommunikative problemområder i skriftlig kommunikasjon.* Jeg skal peke på tre måter. Den første er konkret i tekster, som analysen min viser. Den andre måten er ved å invitere til et samhandlingsperspektiv. Den tredje er å være basert på erfaring og empiri, som sommerprosjektet belyser.

Innfallsvinkelen min har vært å se på hvordan søker og saksbehandler forstår situasjonen, og hva det er de er orientert mot (kap.5.1). Neste steg har vært å gå inn i ansvarsforståelse og ansvarliggjøring i en klagesak (kap.5.2 og 5.3), og til sist har jeg sett på hva ivaretagelse av ansikt kan fortelle om opplevelsen av avslag (kap.5.4).

Mine analyse spørsmål handler om hvordan man kan peke på kommunikative problemområder i mitt materiale og i Etib. Analyse spørsmålene er også generert ut av mitt materiale, slik at et annet materiale vil man kunne stille andre spørsmål. Etter oppsummeringen av analysen skal jeg diskutere hva redegjørelser kan bidra med ut over min analyse, som i arbeid med skriftlig kommunikasjon og med klarspråksarbeid. Til slutt skal jeg se på hva det vil si at redegjørelser er en analytisk kategori generert ut ifra empiri og erfaring, hva slags videre forskning denne studien og dette materialet kan peke mot.

6.1 Om denne studien

Dette er en kvalitativ undersøkelse av seks klagesaker. Funnene i analysen vil derfor *antydde* sammenhenger mellom problemområder og redegjørelser, og hva redegjørelser *kan* peke på. Mine notater og funn fra sommerprosjektet understøtter i stor grad

problemområdene som funnene i analysen peker på. Slik håper jeg å ha lagt til rette for at funnene kan markere noe typisk ved både klagesaker og ved redegjørelser, og at dette kan gi grunnlag for refleksjon hos både de som jobber med tekster i det offentlige og innenfor akademia.

Formålet med denne studien har vært å vise hvordan et dialogisk perspektiv på kommunikasjon ved hjelp av redegjørelser, kan utvide fundamentet til klarspråk og arbeidet med offentlig kommunikasjon. Erfaringene fra sommerprosjektet 2013 i Etib, førte til at jeg vil prøve å skape et av de analytiske verktøyene jeg opplevde manglet i den norske klarspråklitteraturen: et tydeligere språkvitenskapelig fundament, og et samhandlingsperspektiv på språk.

Klagesakene i mitt materiale har resultert i opprettholdelse av avslag og omgjort avslaget til tilslag. De som får opprettholdt avslaget har ikke hatt rett til støtte i utgangspunktet. Funnene peker i retning av at disse søkerne utfordrer støtteordningens kriterier og saksbehandler i større grad enn de som har rett til støtte i utgangspunktet. Når søkere ikke har noe å tape på å skrive klagebrev eller at hun ser at sjansen for å få støtten er liten, kan en se for seg at hun i større grad tør å skrive utfordrende. Dette er i og for seg et funn i seg selv, men metoden min begrenser å kunne utdype dette forholdet, fordi jeg ikke intervjuer søkerne.

6.2 Oppsummering av analysen

Jeg skal nå oppsummere funnene i analysen og se dem i sammenheng med problemstillingen min.

6.2.1 Orientering mot ulike rammer

Kapittel 5.1: *På hvilken måte rammer deltakerne inn situasjonen?* belyser ulike måter å ramme inn situasjonen på, og peker på at søkerne har ulike grader av forventninger og forståelse for muligheten å få støtte og avslag. Jeg ser på innrammingen å handle om å være et sted mellom en *søkersituasjon* der søker markerer at hun er ansvarlig for å gjøre det riktige, og *rettighetssituasjon* der søker i større forsvare seg og sin rett til støtten og at Enova skal gjøre det riktige.

Når søker markerer for å være i en *rettighetssituasjon*, er søker og saksbehandler orientert mot ulike innramminger. Brevene fra søkerne er preget av å være mer

konfliktuelle (Svennevig 2005:74). Det vil si at søkerne i større grad utfordrer saksbehandler og støtteordningen.

Markørene jeg har sett søkerne bruke i min analyse, er eksempelvis ”tidligere bevilget støtte”, ” har ikke fått utbetalt støtte ennå”. Disse markørene indikerer at støtteordningens praksis, som er at søknaden ikke er ferdig behandlet før søkeren har sendt inn sluttrapporten, er en kunnskap de ikke har. Søkerens forståelse vises tydelig i brevet hennes gjennom slike markører, men saksbehandlers forståelse blir ikke skrevet eksplisitt - og er noe jeg kjenner til fra sommerprosjektet. For å kunne oppnå en felles referanseramme og felles forståelse, må saksbehandler sette seg inn i hva søker kan forstå (Nystrand 1986:45). Analysen peker på at saksbehandlers handlingsrom, som er satt av institusjonens retningslinjer, praksiser og lovverk (Linell 2011:368), begrenser en etablering av en felles referanseramme. Dette er fordi saksbehandler ikke korrigerer søkers misforståelser av støtteordningens premisser.

En *søkersituasjon* er markert ved at søkeren i større grad orienterer seg mot den samme innrammingen som saksbehandler. Dette skaper et potensiale for et bedre kommunikasjonsklima. Å tydeliggjøre hva et tilsagn er for den konkrete søkeren, vil bidra til at hun er bedre rustet til å forstå prosessen og søknadsfasene, og at det er når *rapporten* sendes inn at saken blir *behandlet*. Altså at søkeren fortsatt er i en søkersituasjon som ikke er avgjort.

6.2.2 Forståelse og Misforståelse

I kapittel 5.2, *Hvordan rettferdiggjør søker og saksbehandler avgjørelser?*, ser vi hvordan søkerens rettferdiggjøringer viser hvorfor brudd på kriterier ikke er en god nok grunn til å gi avslag. Analysen viser hvordan en rettferdiggjøring gjort ut i fra en forståelse av et begrep, skaper et hinder for å komme til enighet. Og dermed også konsekvensene av at ord har ulike betydninger for søker og saksbehandler. Vi ser også hvordan rettferdiggjøringer kan peke på problemområder i informasjonstekstene ved at søker markerer miljøhensyn som viktigere enn kriteirebrudd (se eksempel E), og til sist hvordan rettferdiggjøringer kan si noe om hva som fungerer ved at saksbehandler rettferdiggjør klagen (eksempel D).

En hver virksomhetstype har premisser og institusjonelle begreper, men ikke alle kan til en hver tid ytres eksplisitt (Linell 2011:545). Etib er som tidligere nevnt, i stor grad lagt opp til at søkeren har forstått premissene for støtteordningen ut i fra

tilsagnsbrevet og teksten på nettsiden. Dette er ikke problematisk i seg selv, men problematisk for en god dialog når søkeren ikke får korrigert grunnleggende misforståelser, spesielt når det gjelder misforståelser av begreper i avslagsbrevet.

I analysen ser vi at begrepet ”kreditert” har ulik mening for en søker og for saksbehandleren. Søkerens rettferdiggjøring av klagen ut fra sin situerte forståelse av begrepet (Linell 2009:341), peker i analysen på et begrepsproblem som skaper et hinder for å komme til enighet. Dette belyser en konsekvens av at begreper har ulik betydning for deltakerne. I dette tilfellet vil en oppklaring av saksbehandler, der hun viser hva hun legger i begrepet kreditert, være en måte å justere seg inn mot søkeren. Men å oppklare søkers begrepsforståelse er ikke forstått å være en plikt saksbehandler har, fordi dette igjen innebærer å gå ut over handlingsrommet hennes. Hvis dette ikke kan utvides, kan man bruke forståelsen man har fått av problemområdet – altså ulik begrepsforståelse - til å se på andre måter å komme søkere i møte. Eksempel på en løsning finner vi i klarspråklitteratur fra Difi og Språkrådet, og er å ha ulike former for begrepsavklaring som vedlegg eller på en egen side på nettsiden til Enova SF.

Et annet funn i analysen viser hvordan redegjørelser peker på problemområder i informasjonstekstene. Når søker rettferdiggjør sin klage på basis av det virkelige liv og uoverkommelige kriterier og ikke ved å vise til dokumentasjon, kan man lokalisere et problemområde i informasjonstekstene for støtteordningen. En viktig jobb disse tekstene skal gjøre, er nettopp å informere lesere som ikke har rett til støtte at de i utgangspunktet ikke vil få utbetalt støtte. Systemet slik det var sommeren 2013, fanget ikke opp alle som ikke hadde rett til støtte i utgangspunktet³⁸, og betegner hvordan misforståelser oppstår i et komplekst samspill mellom saksbehandler/Etib, søker og konteksten de befinner seg i (Linell 2011:549). En måte å møte disse søkerne på, er å la søkeren ta stilling til om hun har kjøpt utstyret eller ikke i søknadsskjema. Ved å måtte ta stilling til dette, vil det å gå videre være et en aktiv avgjørelse, også for de som vil prøve allikevel.

Analysen viser også at redegjørelser kan gi en peker på hva som skaper felles forståelse. Jeg stiller spørsmålet om hvordan avgjørelsen å klage blir rettferdiggjort også til søker nr. 2 (se kapittel 5.2 eksempel D), selv om hun ikke formulerer en

³⁸ Tekstene på nettsidene til Etib er per juni 2014 endret fra sommeren 2013, og det har blitt lagt større vekt på å informere potensielle søkere om at man må søke før man kjøper utstyr.

redegjørelse i selve klagebrevet sitt. Bakgrunnen for at jeg gjør det, er at den forutgående teksten, altså avslaget fra saksbehandler, rettferdiggjør avslaget for søkeren. Altså er det sammenhengen mellom klagebrevet og avslaget som avgjør hvordan jeg går frem. Søkeren rettferdiggjør klagen i kraft av sin rettighet til å klage, og jeg trekker en slutning om at avslagsbrevet ikke problematiserte søkerens forståelse av premissene eller kriteriene. Analysen viser at søkeren ikke utfordrer kriteriene eller avgjørelsen å gi avslag. Hun orienterer seg mot dokumentasjonen som bevis på at hun har rett til støtte, og hun viser at det er hennes ansvar å sende inn riktig dokumentasjon. Saksbehandler og søker har da en felles forståelse av pliktene i virksomheten.

Dette peker på hva som kan legge grunnlaget for en dialog der deltakerne oppnår en felles forståelse av hva de gjør sammen og slik redusere misforståelser. For det første er det kunnskap om når søknaden faktisk blir behandlet, slik at søker forholder seg til en situasjon der hun kan få avslag. For det andre, at det kun er dokumentasjon som kan endre et avslag til et tilslag.

6.2.3 Forståelse av eget ansvar

Kapittel 5.3, *På hvilken måte ansvarliggjøres deltakerne for at søknaden har fått avslag?*, viser hvordan et klagebrev kan være et *tilbud* (Goffman 1967:20) for å rette opp en problematisk situasjon, og en *utfordring* av saksbehandler til å rette opp situasjonen. Et *tilbud* indikerer at søker har samme forståelse av ansvarsfordeling som saksbehandler, mens en *utfordring* peker på at søker ikke har kunnskap om ansvaret støtteordningen tillegger søker. I mitt materiale har søkeren som *utfordrer* saksbehandler, ikke rett til støtte i utgangspunktet. Søkeren som *tilbyr* å rette opp situasjonen, har rett til støtte. Vi ser da at hun som søker på ugyldig grunnlag, i større grad *utfordrer* selve saksbehandlingen og kriteriene, enn hun som *tilbyr* å rette opp situasjonen - som får omgjort saken.

Utgangspunktet for å se på ansvarliggjøring, ligger således i premissene for støtteordningen. I og med at søker har godkjent kriteriene når hun søkte på Enovas nettside, er hun ansvarliggjort for å kjenne til dem. Tilsagnsbrevet ansvarliggjør i tillegg søkeren for å sende inn nødvendig dokumentasjon i rett tid. I konstruksjonen av en redegjørelse, kan man trekke på ulike kontekstuelle betingelser som kan endre forståelsen og evalueringen av en handling, som noen har satt et spørsmålstegn ved

(Buttny 1993:6). Når søker ikke kan sende inn dokumentasjon som kan vise at hun har søkt før hun har kjøpt, synliggjør hun at hun ikke har forstått eller lest kriteriene. Søkeren kan fraskrive seg ansvaret for avslaget ved å vise til at hun ikke visste om kriteriet, men for Etib er det hovedsakelig riktig dokumentasjon som kan endre et avslags til et tilslag.

Ved å se på ansvarliggjøringen av avslaget, får vi tilgang til å se konsekvensen av at søknadsprosessen ikke fanger opp de som ikke har rett i utgangspunktet – en klagesituasjon der søkere i større grad utfordrer saksbehandler, og hvor i søknadsprosessen det er et kommunikativt problemområde.

6.2.4 Konfliktuell og kooperativ kommunikasjon

I kapittel 5.4, *På hvilken måte ivaretar deltakere ansikt?*, går jeg inn i ansiktsarbeidet til deltakerne. Her ser vi både hvordan saksbehandler ivaretar søkerens ansikt ved å unngå å markere at søkeren ikke beviser det hun påstår at hun beviser, og vi ser hvordan søkere ivaretar eget ansikt.

Analysen viser at søkeren som ivaretar eget ansikt uten å utfordre saksbehandlers ansikt, i større grad legger til rette for å samarbeide om kommunikasjonen. Brevvekslingen viser at kommunikasjonen er preget av å være *kooperativ*, framfor *konfliktuell* (Svennevig 2005:74). Dette er markert ved at søkeren aksepterer kriteriene og ikke utfordrer avslaget eller saksbehandlers avgjørelse.

En mer *konfliktuell* kommunikasjon finner vi der søkerne utfordrer saksbehandlerens ansikt, ved å posisjonere seg som urettferdig behandlet eller å stille seg åpen for å ikke bli trodd. I disse sakene beskrives avslaget eksplisitt som urimelig og implisitt som urettferdig, mens saksbehandler ikke gir søkeren respons på utfordringene. Kommunikasjonen fremstår derfor som mindre preget av samarbeid og mer konfliktfylt. Dette kan sees i sammenheng med saksbehandlerens handlingsrom. Saksbehandler ivaretar søkerens ansikt ved å unngå å bemerke en potensiell pinlig handling av søker. Samtidig tar hun i så liten grad søkerens perspektiv, at det som søkeren presenterer som krenkende, å ikke bli trodd, blir et tema for søker helt fram til bekreftelsen av avslaget.

Dette belyser handlingsrommet saksbehandler har for å skape en god og mottakerorientert dialog. Jeg skriver i analysen³⁹ at en søker med ”riktig kunnskap” ville unngått både den negative opplevelsen og avslaget, og noe som fører til at dialogen mellom søker og saksbehandler hadde vært mindre ansiktstruende for begge. Når saksbehandler ikke kan korrigere søkeren eksplisitt, må informasjonstekstene på nettsiden og tilsagnsbrevet i større grad ta ansvaret å gi søker det hun trenger. Resultatet av at de ikke gjør det, sees i klagebrevene.

6.3 Et samhandlingsperspektiv i klarspråk?

Hvordan kan redegjørelser utfylle språkprosjekt som klarspråk? Det jeg først vil fremheve er en større bevissthet rundt mottakeren, ved å være iboende andreorientert. Dette passer godt sammen med et dialogisk perspektiv på kommunikasjon.

I retningslinjene for klarspråk er det i dag en form for mottakerperspektiv, ved å forklare at et dokument er skrevet i klarspråk dersom mottaker finner det hun trenger, forstår det hun finner, og kan bruke det til å gjøre det hun skal (Difi 2010:8⁴⁰). Tekstene i klarspråk er dermed også brukstekster, fordi leseren skal bruke teksten til å få informasjon eller å utføre en handling (Hellspong og Ledin 2010:7). For å vite hva mottakeren trenger, hva hun forstår og om hun kan bruke teksten, oppfordres det i klarspråksretningslinjene at man må lytte til de på førstelinjen som har kunnskap om brukeren, gjennomføre brukertester, eller ha fokusgrupper som kan gi tilbakemeldinger på tekster (Difi 2010, Eklund 2010). Hvis det ikke er mulig å gjennomføre en brukertest av tekstene, foreslår Eklund at eksperten må ”forsøke å sette seg inn i ikke-ekspertens sted, og se for seg hvordan språket kan oppleves av den som skal møte teksten i den andre enden” (Eklund 2010:144).

En måte å sette seg inn i ikke-ekspertens sted, er slik jeg ser det, å se på hennes skriftlige respons på ekspertens brev og informasjonstekster i et kommunikativt virksomhetsperspektiv. Jeg kommenterer innledningsvis Eklunds forståelse av tekster som refleksive på holdninger og verdier til skriveren⁴¹, at dette også gjelder søkerens tekster. På samme måte som tekstene fra Enova SF og saksbehandler viser forvalterens verdier og holdninger, vil søkerens verdier og holdninger bli synlige i hennes svar. Svaret fra søkeren gir da tilgang til hennes perspektiv. Ikke bare fordi

³⁹ I kapittel 5.4

⁴⁰ *Klar, men aldri ferdig*, bok utgitt av Difi og Språkrådet i 2010.

⁴¹ Se kapittel 1.4 om tidligere forskning der jeg skriver om Eklund.

søkerens verdier og holdninger vil kunne leses ut av brevet, men fordi brevet er *en ytring* gitt av en konkret person som svarer på en forutgående ytring. Søkeren skriver sitt klagebrevet med sine redegjørelser, ut fra sine kunnskaper om forvalteren og støtteordningen, sin forståelse av avslagsbrevet, situasjonen hun er i og hvordan den bør være, og hvordan man skriver en klage. Saksbehandler gir avslag og skriver merknader i brevmalen basert på sin kunnskap om søkeren og hva hun forventer at leseren har og bør ha av kunnskaper (se pkt. 4.2.1.). Fordi brevene synliggjør noen verdier og holdninger, kan vi si at redegjørelser reflekterer kulturelle normative forklaringer. Redegjørelser er derfor alltid orientert mot andre, fordi de er en respons på en problematisk hendelse (Buttny 1993:12).

Redegjørelser oppfordrer derfor til å se på hva redegjørelsen er en respons på, og hva den peker fram mot.

6.4 Betydningen av å jobbe med praktikere for å få anvendt og anvendelig kunnskap

I sommerprosjektet fikk jeg innsikt i hva de ansatte ved Etib ville ha hjelp til og hvorfor de ville ha hjelp. Helt konkret var dette å forbedre kommunikasjonen med søkerne, for å redusere antallet klager. Når målet med arbeidet er så tydeliggjort av praktikerne selv, gir det også en tydelig retning for arbeidet. Hadde målet alene vært å forbedre kommunikasjonen med søkerne, hadde dette vært en helt annen og noe mer ullen utfordring. Siden jeg fra starten av visste hva slags type respons Enova ønsket av sine tekster – mindre klager, tok jeg et utgangspunkt i klagesakene. For å kunne si noe om hva som kan redusere antallet klager, måtte jeg vite hva som skapte en klagesituasjon, og derav analyserte jeg dokumentene i 32 klagesaker for det som jeg kom til å kalle kommunikative problemområder⁴². Altså bidrar praktikerne til å gi en retning for prosjektet, mitt ved vise hva som er relevant kunnskap for dem, og dermed hva slags kunnskap som er anvendelig for dem. Prosjektet ble på denne måten et anvendt språkvitenskapelig problemdrevet prosjekt.

En annen betydning saksbehandlerne hadde, var å være en utømmelig kilde til forståelse. Hvorfor er brevene i Etib som de er, hva er hensikten med de ulike brevene og formuleringene, hvorfor skriver de som de gjør, hva er de vanligste problemene søkeren har med brevene og støtteordningen, hva er det saksbehandlerne ser etter i

⁴² Se kapittel 1.6 for min definisjon av begrepet.

klagebrevene og hvordan finner de det de trenger, er alle spørsmål som jeg fikk svar på både implisitt og eksplisitt, og som gjør at jeg har en kunnskap om virksomheten som er opplevd. Mine notater og refleksjoner fra sommerprosjektet er derfor viktige i kontekstualiseringen av problemområdene i tekstene i mitt materiale. På denne måten har jeg fått en større forutsetning for å gi en *bred nok beskrivelse* (Cromdal 2008) av en klagesak og de kommunikative problemområdene i kommunikasjonen mellom Etib og søkerne, enn hvis jeg ikke hadde gjort dette sommerprosjektet.

Et siste poeng som ligger i overskriften, er at jeg hadde et annet perspektiv på tekstene jeg skulle bearbeide. Dette gjorde at det tatt-for-gitte ble synliggjort i både tekster og praksiser, gjennom mine spørsmål. Det ble ikke synliggjort bare for meg som språkviter, men også for de ansatte selv. Slik ble saksbehandlernes erfaringer om søkerne og klagesaker, satt sammen med min kompetanse på kommunikasjon, til et klarspråkprosjekt.

6.5 Erfaringsbasert kategoriutvikling

Det å bruke redegjørelser som utgangspunkt for analysen av klagesakene, kommer fra min erfaring av at søkerne redegjør for seg i klagebrevene. Valget er derfor ikke gjort ut i fra teori, men fra empiri.

I sommerprosjektet jeg hadde ved Etib, så jeg at søkerne hadde ulike måter å forstå og forholde seg til avslagene på. Ut i fra en faglig kunnskap om redegjørelser som språklig praksis, så jeg et potensiale i redegjørelser som markør for problemer i tekster. Denne kunnskapen om hvordan søkerne svarer på avslag og hvordan saksbehandler forstår klagebrevene og evaluerer klager, har gjort at jeg har en innfallsvinkel som er relevant for mitt materiale. Følgene av dette er at materialet mitt ikke kan analyseres uavhengig av sammenhengen det inngår i, og dermed er konteksten også en del av mitt materiale (Hitching, Nilsen og Veum 2011:237).

Den analytiske innfallsvinkelen og problemstillingen for masteroppgaven er altså en forlengelse av erfaringen fra sommerprosjektet og den kunnskapen jeg fikk om støtteordningen. Ved å jobbe videre med materialet og sette meg dypere inn i seks nye klagesaker, har jeg sett at søkerne markerer utgangspunktet for sine redegjørelser, og at ansiktsarbeid er en viktig funksjon for redegjørelsene. I tillegg erfarte jeg

begrensningene som lå i den litteraturen jeg hadde om klarspråk⁴³. På denne måten henger arbeidet mitt fra sommerprosjektet sammen med masteroppgaven.

Det å se på redegjørelser er da et resultat av en erfaring med klagesaker og hva slags kommunikasjonsproblemer som er tilknyttet disse. Slik har jeg ikke bare hentet inn et empirisk materiale, men også tilegnet meg erfaring, begrepsforståelse og tilbakemeldinger på min forståelse av materialet (Sarangi 2006:6). Dette har skapt en ramme for å ta i bruk språkvitenskapelig teori, for å utvide plattformen til språkprosjekt som klarspråk.

6.6 Veier videre

I denne oppgaven har jeg tolket søkerens forståelse av situasjonen ut fra klagebrevene og hva jeg ser at brevene er en respons på. En vei videre er å også intervju søkerne, og slik komme nærmere en kommunikativ virksomhetsanalyse. Dette vil kunne gi en mer helhetlig analyse av hva som kjennetegner en klagesak, og dermed et bedre fundament for å gi forslag om forbedringer. Å intervju søkeren, men også saksbehandlerne mer systematisk enn det jeg gjorde, vil gi en bredere tilgang til hva søkeren forstår i avslagsbrevet og i informasjonstekstene, og hvordan hun forstår det. Man vil da også få tilgang til måten søkere leser tilsagnsbrev og annen informasjon som er knyttet til støtteprogrammet, og hvorvidt disse blir lest og hvorfor (ikke). En virksomhetsanalyse vil også kunne belyse hvordan tekster brukes og hva slags posisjon de har i virksomheten. En slik kunnskap kan peke hvordan man kan få klarspråk inn i som noe annet enn bare språkvasking av brev.

Redegjørelser er et komplekst fenomen, og denne studien kan bare berøre et lite ytterpunkt av hva som er mulig. Det ville være interessant å gå enda lengre inn i redegjørelsespraksisene, for å se på konteksten til de søkerne som utfordrer en avgjørelse og krever en redegjørelse av saksbehandler, og de som tilbyr en redegjørelse. Hva er med på å skape de ulike situasjonene jeg ser antydning til i mitt materiale?

⁴³ Se kapittelet om sommerprosjektet, 1.2

7 Litteraturliste

Andenæs, E (2007): Snakk om kjønn og etnisitet. Teoretisk utgangspunkt og analytiske grep. I Gunnarsson, Britt-Louise m fl: *Språk och kön i nutida och historisk perspektiv*. Uppsala universitet: Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk, 71, 275-287.

Bakhtin, Michail M. (2005): *Spørsmålet om talesjangrane*. Oslo: Pensumtjeneste A/S.

Bazerman, C. (2004): Intertextuality: How Text rely on Other Texts. I *What Writing Does and How It Does It. An Introduction to Analyzing Text and Textual Practices*. Edt av Bazerman, C. and Prior. London: Routledge, 83-96.

Davies, B. og Harré, R. (1990): "Positioning. The Discursive Production of Selves". *Journal for the Theory of Social Behavior* 20:1, 43-65.

Cameron, D. et al, (1992): Introduction, I Cameron et al (red): *Researching language: Issues of power and method*. London: routledge, 1-28.

Cromdal, J., Osvaldsson, K.k & Persson-Thunquist, D. (2008): Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports. *Journal of Pragmatics* 40(5), 927-959.

Conlon, D. E. og Murray, N. M. (1996): Customer Perceptions of Corporate Responses to Product Complaints: The Role of Explanations. *The Academy of Management Journal*, 39(4), 1040-1056.

Dahler-Larsen, P. (2005): Dokumenter som objektiveret social virkelighet. I Järvinen & Mik-Meyer (red): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag, 235-254.

Davies, E.P. (2002): Accounts of False memory Syndrome: Parents, "Recontractors", and the Role of Institutions in Account Making". *Qualitative Sociology*, 23(1), 29-56.

Drew, P., Raymond, G., Weinberg, D. (2006): *Talk in Interaction*. London: Sage.

Eklund, H.B. (2010): Veien til gode myndighetstekster: Praksisnotat fra en språkkonsulent. I Smidt, j., Folkvord, I. & Aasen, A.J. (red.). *Rammer for skriving: Om skriveutvikling i skole og yrkesliv*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Faigley, L. (1985): Nonacademic Writing. The social perspective. *Writing in nonacademic settings*, 231-248.

Eriksen, P. K. F. (2013): *Avhørsrapporten som rekontekstualisering av avhøret. En studie av en simulert avhørssituasjon gjennomført av studenter ved Politihøgskolen*. Masteroppgave i språklig kommunikasjon, Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier, NTNU, Trondheim.

Evensen, L. S. (2013): *Applied Linguistics: Towards a new intergartion?* London: Equinox.

Garfinkel, H. (1967): "What is ethnomethodology?" I Garfinkel: *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1-35.

Goffman, E. ([1959] 1990): "The presentation of self in everyday life". London: Penguin Books.

Goffman, E. (1967): *Interactional ritual: essays in face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.

Goffman, E. ([1967] 2005): *Interactional ritual: essays in face-to-face behavior*. New Jersey: Transaction Publisher

Goffman, E. (2004): *Social samhandling og mikrosociologi. En tekstsamling*. København: Hans Reitzels forlag.

Grice, P. (1975) : Logic and conversations. I: *Syntax and Semantics* vol. 3. Cole, P., Morgan, J.L. (Red). New York: Academic Press, 41–58.

Hitching, T. R., Nilsen, A. B., og Veum, A. (red.) (2011): *Diskursanalyse i praksis. Metode og analyse*. Hitching, T. R., Nilsen, A. B., og Veum, A. (red.). Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Hovdenak, M. (1999): Klarspråkarbeidet i Norge. *Nordisk Klarspråksseminarium. Rapport från ett seminarium den 14-16 maj 1998*. Red. Birgitta Lindgren. Nordiska Språkrådet, 20-21.

Hitching, T.J., Nilsen, A.B., Veum, A. (2011): *Diskursanalyse i praksis. Metode og analyse*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Höög, C. N. (2009): Textvård mellan två kulturer. *TeFa nr. 47*. Red. Höög, C. N. Uppsala: Uppsala Univeritet, 7-14.

Järvinen, M.(2005): "Interview i en interaktionistisk begrebsramme". Kap.2 i Järvinen & Mik-Meyer: *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.

Josephson, O. (2009): Klarspråkforskningens framtid. *TeFa nr. 47*. Red. Höög, C. N. Uppsala: Uppsala Universitet, 100-107.

Jørgensen, M.W. og Philips, L. (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. Roskilde Universitetsforlag.

Karlsson, A.M., og Strand, H. (2012): Text i verksamhet: mot en samlad förståelse. *Språk och stil*, 22(1), 110-134.

Koskela, M. (2009): Mot klarspråk på nätet? Dubbel rekontextualisering på skattemyndigheternas webbplatser. *TeFa nr. 47*. Uppsala: Uppsala Univeritet

- Kjærgaard, A. (2012): Fra lidenskab til ligestilling – En caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpolitisk projekts (manglende) gennemslagskraft”. *Sakprosa* 4(1), 1-28.
- Koester, A. (2006): *Investigating Workplace Discourse*. London/New York: Routledge.
- Levinson, S. (1979): Activity types and Language. *Linguistics*, 17(5-6), 365-399.
- Linell, P. (1998a): *Approaching Dialogue: Talk, interaction and context in dialogical perspective*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Linell, P. (1998b): Discourse across boundaries: On recontextualization and the blending of voices in professional discourse. *Text*, 18(2), 143-157.
- Linell, P. (2009): *Rethinking Language, Mind, and World Dialogically. Interactional and contextual theories of human sense-making*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Linell, P. (2011): *Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället. Vol. 1 og 2*. Linköping: Linköpings Universitet.
- Mik-Meyer, N. (2005): Dokumenter i en interaktionistisk ramme. I Järvinen & Mik-Meyer (red): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Myhre, B. (2010): *Den gode pasient. En empirisk undersøkelse av pasientfremstillinger i medisinske treningsamtaler*. Masteroppgave, Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier, NTNU, Trondheim.
- Nystrand, M., M. Himley (1984): Written text as social interaction. *Theory Into Practice*, 23(3), 198-207.
- Nystrand, M. (1986): *The Structure of written communication. Studies in reciprocity between writers and readers*. Orlando, Florida: Academic Press, Inc.
- Nystrand, M. (1989): A social-interactive model of writing. *Written Communication*, 6(1), 66-85.
- Nystrand, M. (1992): Social Interactionism versus Social Constructionism: Bakhtin, Rommetveit, and the Semiotics of Written Text. Wold, A. H. (red): *The Dialogical Alternative. Towards a Theory of Language and Mind*. Oslo: Universitetsforlaget AS, 157-173.
- Ojaniemi, K. (2013): *Klarspråk på myndigheternas webbsidor. En studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor ur klarspråklig synsvinkel*. Avhandling Pro gradu. Fakulteten för språk, översättning och litteratur Nordiska språk. Tammerfors Universitet.

- Prior, L. (2008): Repositioning Documents in Social Research. *Sociology*, vol 42(5), 821-836.
- Rommetveit, R. (1974): *On message Structure. A framework for the study of language and communication*. A Wiley-Interscience Publication.
- Sarangi, S. (2006): What are applied linguistics? *International Journal of Applied Linguistics*, 3(1), 3-16.
- Sarangi, S. (2007): The anatomy of interpretation: Coming to terms with the analyst's paradox in professional discourse studies. *Text and Talk* 27(5-6), 567-584.
- Sarangi, S. (2012): Applied Linguistics and Professional Discourse Studies. *Linguística Aplicada das Profissões*, 16(1), 1-18.
- Sheuer, J. (1998): *Den Umulige Samtale – Sprog, køn og makt i jobsamtaler*. Akademisk forlag.
- Scott, M. B., Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review* 33(1), 46-62.
- Sletthom, Y. (2005): Offentlig klarspråk – hvorfor og hvordan? *Forståelig språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk. Kongsberg, 4-6 november 2004*. Utgitt av Norsk Språkråd, 4-10.
- Svennevig, J. (2009): *Språklig Samhandling: Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Oslo: Cappelen Damm AS.
- Tank, M. L. (2011): *Budskap og byråkrati*. Gitt ut av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi).
- Thomassen, G. (2005). *Den flerbunnete treningssamtalen: En studie av samtaler mellom pasient og student fra sykepleier- og medisinerutdanning*. Doktoravhandling, NTNU, Trondheim.
- Vatn, Gunhild Åm. (2007): Et møte mellom forskningsbasert og erfaringsbasert tekstkompetanse. Matre, S. og Hoel, T. L. (red): *Skrive for nåtid og fremtid. Skrivning i arbeidsliv og skole*. Trondheim: Tapir Akademisk.

8 Vedlegg

Vedleggsoversikt

Vedlegg 1: Startsiden: Framsiden på hjemmesiden

Vedlegg 2: *Støtte til energiltak i bolig*: Oversikt over program..

Vedlegg 3: *Velg alternativ oppvarming*: Generell informasjon om kriterier.

Vedlegg 4: *Oljekjel*: Tiltakstekst

Vedlegg 5: *Fornybar vannbåren varme*: Tiltakstekst

Vedlegg 6: *Solfangeranlegg*: Tiltakstekst

Vedlegg 7: *Sentralt varmestyringsanlegg*: Tiltakstekst

Vedlegg 8: *Energiltak i bolig*: Generell informasjon. Illustrasjon.

Vedlegg 9: *1/3 vilkår for tilsagn*: Godkjenning av generelle vilkår.

Vedlegg 10: *2/3 søknadsskjemaet*.

Vedlegg 11: *3/3 vilkår for tiltaket*: Godkjenning av tiltaksvilkår.

Vedlegg 12: *Bekreftelse på mottatt søknad* (kvittering på nettet).

Vedlegg 13: *Kvittering på at din søknad er nå registrert* (e-post).

Vedlegg 14: *Min side*.

Vedlegg 15: Avslag fase 1. Søkeren har søkt to ganger på samme tiltak.

Vedlegg 16: Ditt tilsagnsbrev kan nå lastes ned (e-post).

Vedlegg 17: Rekonstruert tilsagnsbrev

Vedlegg 18: Søknaden er godkjent, utbetaling.

Vedlegg 19: Rapporten mangler dokumentasjon.

Vedlegg 20: Avslag fase to.

Vedlegg 21: Stadfestelse av avslag.

Vedlegg 22: Klagesak nr. 1

Vedlegg 23: Klagesak nr. 2

Vedlegg 24: Klagesak nr. 3


Vedlegg 25: Klagesak nr. 4

Vedlegg 26: Klagesak nr. 5

Vedlegg 27: Klagesak nr. 6

Vedlegg 28: Omgjøring til godkjent rapport

Vedlegg 1: Framsiden til Enovas nettside pr. 20 nov. 2013



Vil gjøre stappe til energi- og klimatilfak

FINANSIERING

Næring
Privat

RÅDGIVNING

Næring
Privat

INNSIKT

Historier
Rapporter

VERKTØY

Kalkulatorer
Chat

Om Enova About Enova Presse


Velkommen til Enovakonferansen 2014!

Norge som arena for utvikling av energi- og klimateknologi


Les mer om konferansen - meld deg på nå!

DET GRØNNE GULLET


28 - 29 januar 2014



Fikk støtte til å ta i bruk landstrøm i Oslo. Flere prosjekter kan komme.



Vurderer du energitiltak i industrien? Sjekk hva slags støtte bedriften din kan få.



NYHETER

Hønefoss Fjernvarme starter strømproduksjon

Hønefoss Fjernvarme har inngått en kontrakt med teknologisekkapel Tocoole Power Systems AS, som gjør det mulig å utnytte Multibrenselkjølen (MBK) på Folkm til å produsere elektrisitet.

Styrk energikompentansen med egne rådgiverkurs

Materialiet til kurset "Energieffektivisering av boliger" er nå tilgjengelig kostnadsfritt for aktører som ønsker å gjennomføre kurset i egen regi.

Dette sliter oss ut på jobb

Nye tall viser at det fysiske arbeidsmiljøet er blant de største energidreperne på arbeidsplassen.


Vil ha grønne yrkesbygg

Atto av ti bedrifter mener det er viktig at bygget de leier er energieffektivt. Omstøtne og lavere driftskostnader oppgis som hovedårsaker.

Om Enova	Finansiering	Rådgivning	Innsikt	Verktøy
Kunngjøringer Offentlig Journal Utsyninger Ledige stillinger	<p>Næring</p> <p>Søknad og rapportering for virksomheter</p> <p>Privat</p> <p>Søknad til energirådgivning Søknad til passivhus og lavenergi bolig Søknad til energitiltak i bolig</p>	<p>Næring</p> <p>Enovas rådgiverregister Rådgiverteam og nettverk Kurs og samlinger Kalender Enovakonferansen</p> <p>Privat</p> <p>Energismarte råd for boligen Råd om produkter og løsninger Enovas merkeordning</p>	<p>Historier</p> <p>Varmehistorier Forbildebygg Klimakommuner</p> <p>Rapporter</p> <p>Resultatrapport 2012 Varmefakta 2011 Byggstatistikk 2011 Potensial- og barrierestudier bygg</p>	<p>Kalkulatorer Chat</p> <p>Nyttige lenker</p> <p>holdtelt.no regnmakeme.no fornybar.no etde.org</p>

Besøksadresse: Enova SF | Professor BrochagL 2 | N-7030 TRONDHEIM Postadresse: Enova SF | Postboks 5700 Sluppen | N-7437 TRONDHEIM | tlf.: 800 49 003 / 73 19 04 30 | e-post: post@enova.no

Vedlegg 2: Oversiktssiden over program til det private markedet



FINANSIERING

Næring
Privat ▶

RÅDGIVNING

Næring
Privat

INNSIKT

Historier
Rapporter

VERKTØY


Kalkulatorer
Chat

Om Enova About Enova Presse

▶ [Hjem](#) ▶ [Finansiering](#) ▶ [Privat](#)

Støtte til energismarte boliger

- ▶ Støtte til eksisterende bolig
- ▶ Støtte til energiltak i bolig
- ▶ Støtte til borettslag og sameier
- ▶ Aktuelt
- ▶ Boligkampanje



Vi kan hjelpe deg med å ta energivalg som er gode å leve med

Enova kan gi økonomisk støtte og rådgivning til deg som vil gjøre boligen du bor i enda bedre å leve i.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

- [Støtte til energirådgivning](#)
- [Støtte til oppgradering av bolig](#)

Du kan også få støtte til solfanger, varmestyringssystem, omlegging til fornybar varme, og til utfasing av oljekjel:


- [Støtte til energiltak i bolig](#)

STØTTETILBUD

- [Støtte til eksisterende bolig](#)
- [Støtte til energiltak i bolig](#)
- [Støtte til borettslag og sameier](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.




eDialog

Om Enova	Finansiering	Rådgivning	Innsikt	Verktøy
<p>Kunngjøringer Offentlig Journal Utlysninger Ledige stillinger</p> <p>Nettariff Publikasjonssenter Kontakt</p>	<p>Næring Søknad og rapportering for virksomheter</p> <p>Privat Søknad til energirådgivning Søknad til passivhus og lavenergi bolig Søknad til energiltak i bolig</p>	<p>Næring Enovas rådgiverregister Rådgiverteam og nettverk Kurs og samlinger Kalender Enovakonferansen</p> <p>Privat Energismarte råd for boligen Råd om produkter og løsninger Enovas merkeordning</p>	<p>Historier Varmehistorier Forbildebygg Klimakommuner</p> <p>Rapporter Resultatrapport 2012 Varmefakta 2011 Byggsjatsikk 2011 Polensial- og barrierestudier bygg</p>	<p>Kalkulatorer Chat</p> <p>Nyttige lenker holdtett.no regnmakere.no fornybar.no etde.org</p>

Besøksadresse: Enova SF | Professor BrochagL 2 | N-7030 TRONDHEIM Postadresse: Enova SF | Postboks 5700 Sluppen | N-7437 TRONDHEIM | tlf.: 800 49 003 / 73 19 04 30 | e-post: post@enova.no

Vedlegg 3: Generell informasjon om kriterier. Pr. 20. nov. 2013



Vi gir støtte til energi- og klimatiltak

FINANSIERING

Næring
Privat ▶

RÅDGIVNING

Næring
Privat

INNSIKT

Historier
Rapporter

VERKTØY


Kalkulatorer
Chat

Om Enova About Enova Presse

- ▶ Støtte til eksisterende bolig
- ▶ **Støtte til energitiltak i bolig**
 - ▶ Ufasing av oljekjel
 - ▶ Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme
 - ▶ Etablering av solfangeranlegg
 - ▶ Sentralt varmestyringssystem
- ▶ Støtte til borettslag og sameier
- ▶ Aktuelt
- ▶ Boligkampanje

▶ Hjem ▶ Finansiering ▶ Privat ▶ Støtte til energitiltak i bolig

Gjør noe med strømforbruket ditt



Søk tilskudd til alternativ oppvarming!

Det finnes mange effektive og gode tiltak som sparer energi, penger og miljø, men få som kan måle seg med å redusere strømforbruket ved å benytte alternative oppvarmingskilder. For å kunne ta disse i bruk er det imidlertid en del investeringer som må gjøres - investeringer vi gir tilskudd til. Gjennom våre tilbud kan du få dekket en femtedel av investeringen opp til et gitt maksimumsbeløp.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

Om støttevilkårene:


- Tilsagn gis kun til husholdninger og skal anvendes til boligformål. En husholdning/boenhet kan til enhver tid bare ha registrert en søknad eller uavsluttet sak og kan kun søke om tilskudd til samme type tiltak en gang
- Tilsagnet kan kun benyttes til den type tiltak det er gitt tilsagn om
- Kjøper av tilskuddsberettiget utstyr og mottaker av tilskudd må være medlem av husholdningen. All fakturadokumentasjon må kunne knyttes til husstanden
- Det utbetales ikke tilskudd for tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad. Det skal heller ikke ha påløpt kostnader til tiltaket det søkes om tilskudd til, før registrering av søknad
- Det gis kun tilskudd til utstyr som er nytt fra fabrikk og som er omfattet av normale utstyrsgarantier

Du kan ikke motta annen offentlig støtte til tiltaket.

Gjeldende vilkår er de som til enhver tid er oppgitt i søknadssenteret. [Søk støtte her](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.



eDialog

Om Enova	Finansiering	Rådgivning	Innsikt	Verktøy
Kunngjøring Offentlig Journal Utløsninger Ledige stillinger Nettariff Publikasjonssenter Kontakt	Næring Søknad og rapportering for virksomheter Privat Søknad til energirådgivning Søknad til passivhus og lavenergiløst Søknad til energitiltak i bolig	Næring Enovas rådgiverregister Rådgiverteam og nettverk Kurs og samlinger Kalender Enovakonferansen Privat Energismarte råd for boligen Råd om produkter og løsninger Enovas merkeordning	Historier Varmehistorier Forbildebygg Klimakommuner Rapporter Resultatrapport 2012 Varmefakta 2011 Byggestatistikk 2011 Potensial- og barrierestudier bygg	Kalkulatorer Chat Nyttige lenker holdtett.no regnmakerne.no fornybar.no eldre.org

Besøksadresse: Enova SF | Professor Brochsgt. 2 | N-7030 TRONDHEIM Postadresse: Enova SF | Postboks 5700 Sluppen | N-7437 TRONDHEIM | tf.: 800 49 003 / 73 19 04 30 | e-post: post@enova.no

Vedlegg 3: Tekst for programmet for *utfasing av oljekjel*. Tiltakstekst. Pr. 20.nov. 2013.

Om Enova About Enova Presse

enova
Vi gir støtte til energi- og klimatiltak

FINANSIERING
Næring
Privat ▶

RÅDGIVNING
Næring
Privat


INNSIKT
Historier
Rapporter

VERKTØY
Kalkulatorer
Chat

▶ Hjem ▶ Finansiering ▶ Privat ▶ Støtte til energitiltak i bolig ▶ Utfasing av oljekjel

Utfasing av oljekjel

- ▶ Støtte til eksisterende bolig
- ▶ Støtte til energitiltak i bolig
 - ▶ **Utfasing av oljekjel**
 - ▶ Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme
 - ▶ Etablering av solfangeranlegg
 - ▶ Sentralt varmestyringssystem
- ▶ Støtte til borettslag og sameier
- ▶ Aktuelt
- ▶ Boligkampanje



1 2

Ønsker du å erstatte oljekjelen med en fornybar varmeløsning?

Enova tilbyr støtte til utfasing av oljekjel. Tiltaket gjelder eksisterende boliger i Norge.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

Mål

Støtteordningen skal gi omlegging til fornybare og fleksible varmeløsninger i norske boliger. Samtidig skal den føre til større bruk av teknologisk modne, men markedsmessig umodne boligkomponenter med stort energipotensial.

Målgruppe

Tiltaket "Støtte til utfasing av oljekjel" retter seg mot eksisterende boliger i Norge hvor oppvarming i hovedsak er basert på oljefyring.

Støtten tildeles privatperson som er juridisk eier av slik bolig, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for den tiltenkte omleggingen.

Boligsameier, borettslag og kommersielle aktører kan ikke søke på programmet. Disse må søke gjennom program for "[Støtte til eksisterende bygg](#)" eller program for "[Varmesentraler](#)" som er innrettet mot større og/eller profesjonelle aktører.

Prosjekter som kan få støtte





Ordringen gir økonomisk støtte til omlegging fra oljefyring til fornybar vannbåren oppvarming av bolig:

Tilskudd gis til installasjon av fornybar varmeløsning for helårsdrift i kombinasjon med fjerning av oljekjel. Som fornybar varmeløsning for helårsdrift regnes vedkjel, pelletskjel, ved- og pelletskaminer med vannkappe, luft/vann varmepumpe, væske/vann varmepumpe og fjernvarme.

Ombygging av eksisterende kjeler er ikke omfattet av ordningen.

Enova gir ikke støtte til allerede påbegynt eller gjennomført utfasing av oljekjel. Søker må ha mottatt tilsagn om støtte til utfasing av oljekjel før tiltaket kan påbegynnes.

Tiltaket kan kombineres med øvrige tiltak og program rettet mot privatpersoner.

SØKNAD


[Søk støtte her](#)

PRODUKTARK

[Her kan du laste ned en oppsummering av "Støtte til energitiltak i bolig".](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.

 eDialog

Støttenivå

Støtte til utfasing av oljekjel beregnes som 20 % av dokumentert totalkostnad, inkl. mva. Maksimalt støttebeløp per søknad er kr. 25.000.

Kriterier for utførende

Arbeider skal utføres av personer som opererer under en relevant sentral eller lokal godkjenning for ansvarsrett.

Krav til søknaden og kriterier for støtte

Søknad sendes inn via programmet Støtte til energiltak i bolig.

Utfasing av gammel oljekjel skal gjennomføres i tråd med lover og forskrifter. Vi viser til "[Kjøpsveileder – utfasing av oljekjel](#)" for hvordan du går frem.

For nye varmeløsninger som utløser krav om melding til kommunal myndighet, skal kopi av melding sendes Enova SF sammen med annen dokumentasjon.

Søknadsfrister

Søknader vil bli behandlet fortløpende. Forventet behandlingstid for komplette søknader er normalt 1 uke. Enova tar forbehold om at enkelte søknader vil kunne kreve lengre behandlingstid.

Søknad sendes inn elektronisk under programmet "Støtte til energiltak i bolig". Etter at søknaden er sendt via vårt nettsted og registrert hos Enova, tildeles søknaden et prosjektnummer som er søknadens/prosjektets referanse i Enova.

Utbetaling og rapportering

Nødvendig sluttrapportering og komplett dokumentasjon på gjennomføring av støtteberettigede tiltak må skje innen 8 måneder etter dato for tilsagn.


Enova stiller følgende krav til dokumentasjon ved rapportering:

- Kopi av signert avtale/kontrakt mellom søker og utførende, ordrebekreftelse fra utførende eller bestilling fra søker på gjennomføring av oppdraget.
- Dokumentasjon for at nedgravd tank er fjernet eller rensset og fylt, evt. dokumentasjon fra kommunen på godkjent alternativ løsning.
- Kopi av fakturaer som dokumenterer tiltakenes totale kostnader.
- Fotografier av boligens varmesentral før tiltak og etter tiltak. Fotografier skal være fra samme synsvinkel og være egnet til å identifisere at de støtteberettigede arbeidene er blitt utført.

For nærmere informasjon:

Enova Svarer hjelper deg når du har spørsmål: Telefon 800 49 003, svarer@enova.no eller nettpat.

Vedlegg 5: Teksten for programmet *omlegging av elektrisk varme*. Tiltakstekst. Pr. 20. nov. 2013.




Om Enova About Enova Presse

- FINANSIERING**
Næring
Privat ▶
- RÅDGIVNING**
Næring
Privat
- INNSIKT**
Historier
Rapporter
- VERKTØY**
Kalkulatorer
Chat

▶ Hjem ▶ Finansiering ▶ Privat ▶ Støtte til energiltak i bolig
▶ Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme

Støtte til omlegging av elektrisk varme

- ▶ Støtte til eksisterende bolig
- ▶ Støtte til energiltak i bolig
 - ▶ Utfasing av oljekjel
 - ▶ **Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme**
 - ▶ Etablering av solfangeranlegg
 - ▶ Sentralt varmesyringsystem
- ▶ Støtte til borettslag og sameier
- ▶ Aktuelt
- ▶ Boligkampanje



Ønsker du å legge om fra elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme?

Enova tilbyr støtte til deg som vil etablere en fornybar varmeløsning gjennom tiltaket Støtte til omlegging fra elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme. Tiltaket gjelder eksisterende boliger i Norge.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

Mål

Støtteordningen skal gi omlegging til fornybare og fleksible varmeløsninger i norske boliger. Samtidig skal den føre til større bruk av teknologisk modne, men markedsmessig umodne boligkomponenter med stort energipotensial.

Målgruppe

Tiltaket "Støtte til omlegging fra elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme" retter seg mot eksisterende boliger i Norge hvor oppvarming i hovedsak er basert på elektrisitet. Støtten tildeles privatperson som er juridisk eier av slik bolig, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for den tiltenkte omleggingen.

Boligsameier, borettslag og kommersielle aktører kan ikke søke på programmet. Disse må søke gjennom program for "[Støtte til eksisterende bygg](#)" eller [Støtte til varmesentraler](#) som er innrettet mot større og/eller profesjonelle aktører.

Prosjekter som kan få støtte

Enova gir økonomisk støtte til omlegging fra elektrisk oppvarming til vannbåren varme med fornybar energikilde i følgende situasjoner:

A – bolig med vannbåren varme
B – bolig uten vannbåren varme

Som fornybar varmekilde regnes eksempelvis vedkjel, pelletskjel, ved- og pelletskamener med vannkappe, luft/vann varmepumpe og væske/vann varmepumpe. Anleggene skal være egnet for helårsdrift.

Ombygging av eksisterende kjeler er ikke omfattet av ordningen.

Enova gir ikke støtte til allerede påbegynt eller gjennomført omlegging til fornybar vannbåren varme. Søker må ha mottatt tilsagn om støtte til omlegging før tiltaket kan påbegynnes.

Tiltaket kan kombineres med øvrige tiltak og program rettet mot privatpersoner.

Støttenivå





Støtten vil være todelt avhengig av de tiltak som gjennomføres:

A – bolig med vannbåren varme

For etablering av ny fornybar varmekilde til erstatning for elektrisk oppvarming gis støtte med 20 % av dokumenterte totalkostnader inkl.mva. oppad begrenset til 10.000 kroner

B – bolig uten vannbåren varme

For etablering av ny fornybar varmekilde til erstatning for elektrisk oppvarming i kombinasjon med nytt fordelingsystem for vannbåren varme gis støtte med 20 % av dokumenterte totalkostnader inkl.mva. oppad begrenset til 20.000 kroner. Ny bereder for tappevann koplet til den fornybare varmekilden kan regnes inn i kostnadsgrunnlaget.

SØKNAD


[Søk støtte her](#)

PRODUKTARK

[Her kan du laste ned en oppsummering av "Støtte til energiltak i bolig".](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.

 eDialog

Kriterier for utførende

Arbeidet skal utføres av personer som opererer under en relevant sentral eller lokal godkjenning for ansvarsrett.

Krav til søknaden og kriterier for støtte

Søknad sendes inn via programmet Støtte til energiltak i bolig.

Tiltaket skal omfatte en vesentlig del av energibruk til oppvarming og tappevann. For at kriteriet skal anses som oppnådd både for A – bolig med vannbåren varme og for B –bolig uten vannbåren varme, gjelder:

- Fordelingssystemet for vannbåren varme skal fordele varme til minimum 50 prosent av oppvarmet bruksareal iht definisjon i NS 3031.
- Minimum 40 % av årlig netto varmebehov skal dekkes med annen energiforsyning enn direktevirkende elektrisitet eller fossile brensler (tilsvare krav i TEK10).

Kravene dokumenteres av valgt leverandør.

Det er utviklet ulike kjøpsveiledere til bruk ved anskaffelse av fornybar varmeløsning, les mer på [Enovas publikasjonsenter](#).

Søknadsfrister

Søknader vil bli behandlet fortløpende. Forventet behandlingstid for komplette søknader er normalt 1 uke. Enova tar forbehold om at enkelte søknader vil kunne kreve lengre behandlingstid.

Søknad sendes inn elektronisk under programmet Støtte til energiltak i bolig. Etter at søknaden er sendt via vårt nettsted og registrert hos Enova, tildeles søknaden et prosjektnummer som er søknadens/prosjektets referanse i Enova.

Utbetaling og rapportering

Nødvendig sluttrapportering og komplett dokumentasjon på gjennomføring av støtteberettigede tiltak må skje innen 12 måneder etter dato for tilsagn.

Enova stiller følgende krav til dokumentasjon og sluttrapportering:

- Kopi av signert avtale eller kontrakt mellom søker og utførende, ordrebekreftelse fra utførende eller bestilling fra søker på gjennomføring av oppdraget
- Kopi av fakturaer som dokumenterer tiltakenes totale kostnader.
- Fotografier av boligens varmesystem før tiltak og etter tiltak. Fotografiene skal være fra samme synsvinkel og være egnet til å identifisere at de støtteberettigede arbeidene er blitt utført.

Dokumentasjon av kostnader som ikke er i samsvar med norske lover og forskrifter kan ikke inngå i kostnadsgrunnlag for beregning av tilskudd.

Dersom søker ikke er i stand til å oppfylle opprinnelig 12-måneders frist for gjennomføring, kan det søkes om utsettelse av frist for sluttrapportering. Slik søknad må sendes Enova skriftlig før utløp av opprinnelig frist. Søknaden må begrunnes og dokumentasjon på at omsøkte tiltak er igangsatt må vedlegges. Nødvendig dokumentasjon er:


- Kopi av bestilling, oppdragsbekreftelse eller kontrakt mellom boligeier og utførende.
- Faktura på del av projektkostnaden.

Dokumenterte søknader om utsettelse av rapporteringsfrist gis ny frist 3 måneder etter opprinnelig frist.

For nærmere informasjon:

Enova Svarer hjelper deg når du har spørsmål, telefon 800 49 003, svarer@enova.no eller nettpat.

Vedlegg 6: Teksten for programmet *solfangeranlegg*. Tiltakstekst. Pr. 20.nov. 2013.




Om Enova About Enova Presse

- FINANSIERING**
Næring
Privat ▶
- RÅDGIVNING**
Næring
Privat
- INNSIKT**
Historier
Rapporter
- VERKTØY**
Kalkulatorer
Chat

▶ Hjem ▶ Finansiering ▶ Privat ▶ Støtte til energitiltak i bolig ▶ Etablering av solfangeranlegg

Støtte til etablering av solfangeranlegg

- ▶ Støtte til eksisterende bolig
- ▶ Støtte til energitiltak i bolig
 - ▶ Utfasing av oljekjel
 - ▶ Omlegging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme
 - ▶ **Etablering av solfangeranlegg**
 - ▶ Sentralt varmestyringsystem
- ▶ Støtte til borettslag og sameier
- ▶ Aktuelt
- ▶ Boligkampanje



Ønsker du å spare energi til tappevann og oppvarming? Ønsker du en miljøvennlig energikilde?

Enova tilbyr støtte til investering i solfangeranlegg for din bolig. Tiltaket gjelder både for nye og eksisterende boliger i Norge.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

Mål

Støtteordningen skal gi omlegging til fornybare og fleksible varmeløsninger i norske boliger. Samtidig skal den føre til større bruk av teknologisk modne, men markedsmessig umodne boligkomponenter med stort energipotensial.

Målgruppe

Tiltaket "Støtte til investering i solfangeranlegg" retter seg mot både nye og eksisterende boliger i Norge. Støtten tildeles privatperson som er juridisk eier av slik bolig, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for den tiltenkte omleggingen.

Prosjekter som kan få støtte

Ordningen gir økonomisk støtte til etablering av solfangeranlegg for oppvarming og tappevann i bolig.




Det gis tilskudd til solfangerløsninger alene eller i kombinasjon med andre fornybare energikilder.

Enova gir ikke støtte til allerede påbegynt eller gjennomført etablering av solfangeranlegg. Søker må ha mottatt tilsagn om støtte før tiltaket kan påbegynnes.

Tiltaket kan kombineres med øvrige tiltak og program rettet mot privatpersoner.

Støttenivå

For etablering av solfangeranlegg gis støtte med 20 % av dokumenterte kostnader inkl. mva, oppad begrenset til kr. 10.000.

SØKNAD


[Søk støtte her](#)

PRODUKTARK

[Her kan du laste ned en oppsummering av "Støtte til energitiltak i bolig".](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.

 eDialog

Krav til søknaden og kriterier for støtte

Søknad sendes inn via programmet Støtte til energiltak i bolig

Solfangerløsningen skal være integrert med boligens løsning for oppvarming av tappevann og eventuelt løsning for romoppvarming.

Søkere bes om å kontakte egen kommune for å få avklart lokale krav til melding av utvendige løsninger. Det anbefales at man ved plassering av utvendige paneler vektlegger det visuelle uttrykket sammen med energi- og byggetekniske forhold.

Vi viser for øvrig til [Kjøpsveileder for solfangeranlegg](#).

Søknadsfrister

Søknader vil bli behandlet fortløpende. Forventet behandlingstid for komplette søknader er normalt 1 uke. Enova tar forbehold om at enkelte søknader vil kunne kreve lengre behandlingstid.

Søknad sendes inn elektronisk program for Støtte til energiltak i bolig. (sjekk lenke). Etter at søknaden er sendt via vårt nettsted og registrert hos Enova, tildeles søknaden et prosjektnummer som er søknadens/prosjektets referanse i Enova.

Utbetaling og rapportering

Nødvendig sluttrapportering og komplett dokumentasjon på gjennomføring av støtteberettigede tiltak må skje innen 8 måneder etter dato for tilsagn.

Enova stiller følgende krav til dokumentasjon ved rapportering

- Installert solfangerløsning skal dokumenteres med fotografi av utvendige paneler slik de er montert og spesifisering av forventet energitilbytte
- Kopi av faktura fra leverandør

For nærmere informasjon:

Enova Svarer hjelper deg når du har spørsmål: Grønt nummer 800 49 003, nettpat, eller e-post svarer@enova.no.

Vedlegg 7: Teksten til programmet *sentralt varmestyringsanlegg*. Tiltakstekst. Pr. 20. nov. 2013

Om Enova About Enova Presse

enova
Vi gir støtte til energi- og klimatiltak

FINANSIERING
Næring
Privat ▶

RÅDGIVNING
Næring
Privat

INNSIKT
Historier
Rapporter

VERKTØY
Kalkulatorer
Chat

▶ [Hjem](#) ▶ [Finansiering](#) ▶ [Privat](#) ▶ [Støtte til energiltak i bolig](#) ▶ [Sentralt varmestyringsystem](#)

Støtte til sentralt varmestyringsystem

- ▶ [Støtte til eksisterende bolig](#)
- ▶ [Støtte til energiltak i bolig](#)
 - ▶ [Utfasing av oljekjel](#)
 - ▶ [Omlagging av elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme](#)
 - ▶ [Etablering av solfangeranlegg](#)
 - ▶ **[Sentralt varmestyringsystem](#)**
- ▶ [Støtte til borettslag og sameier](#)
- ▶ [Aktuelt](#)
- ▶ [Boligkampanje](#)



Ønsker du å redusere energibruken til oppvarming i din bolig?

Enova tilbyr støtte til sentralt varmestyringsystem for bedre å kunne kontrollere varmebehovet. Tiltaket gjelder både for nye og eksisterende boliger i Norge.

For å få støtte, må du søke før du kjøper eller setter igang!

Mål

Støtteordningen skal gi redusert energibruk i norske boliger og samtidig bidra til å videreutvikle markedet for sentrale varmestyringsystem.

Målgruppe

Tiltaket "Støtte til sentralt varmestyringsystem" retter seg mot både nye og eksisterende boliger i Norge. Støtten tildeles privatperson som er juridisk eier av slik bolig, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for den tiltenkte omlaggingen.

Prosjekter som kan få støtte

Ordningen gir økonomisk støtte til investering i sentralt varmestyringsystem i boliger.

Enova gir ikke støtte til allerede påbegynt eller gjennomført investering i sentralt varmestyringsystem. Søker må ha mottatt tilsagn om støtte til investering før tiltaket kan påbegynnes.

Tiltaket kan kombineres med øvrige tiltak og program rettet mot privatpersoner.

[f](#) [g+](#) [t](#) [✉](#)

SØKNAD

[Søk støtte her](#)

PRODUKTARK

[Her kan du laste ned en oppsummering av "Støtte til energiltak i bolig".](#)

CHAT MED ENOVA

Nettpraten er **åpen!**
Klikk for å komme i direkte kontakt med en energirådgiver.

 eDialog

Støttenivå

For etablering av sentralt varmestyringssystem gis 35 % av dokumenterte kostnader inkl. mva, oppad begrenset til kr. 4.000.

Krav til søknaden og kriterier for støtte

Søknad sendes inn via programmet Støtte til energiltak i bolig

Styringssystemet skal tilfredsstille følgende kriterier:

- Det skal være et sentralt varmestyringssystem for strøm eller vannbaserte oppvarmingsløsninger
- Systemet må kunne tidsstyre temperatur i minst tre soner som kan kontrolleres uavhengig av hverandre
- Innstillinger skal ikke annulleres ved strøbrudd eller spenningsfall

For øvrig viser vi til [Kjøpsveileder for varmestyringsanlegg](#).

Søknadsfrister

Søknader vil bli behandlet fortløpende. Forventet behandlingstid for komplette søknader er normalt 1 uke. Enova tar forbehold om at enkelte søknader vil kunne kreve lengre behandlingstid.

Søknad sendes inn elektronisk program for Støtte til energiltak i bolig. (sjekk lenke). Etter at søknaden er sendt via vårt nettsted og registrert hos Enova, tildeles søknaden et prosjektnummer som er søknadens/prosjektets referanse i Enova.

Utbetaling og rapportering

Nødvendig sluttrapportering og komplett dokumentasjon på gjennomføring av støtteberettigede tiltak må skje innen 4 måneder etter dato for tilsagn.

Enova stiller følgende krav til dokumentasjon ved rapportering

- Kopi av faktura fra leverandør

Separate tilleggsheter nødvendig for kommunikasjon med det sentrale styresystemet anses som en del av styringssystemet, men refunderes ikke alene. Panelovner eller andre varmekilder ses ikke på som en del av et styringssystem og får dermed ikke inngå i refusjonsgrunnlaget.

For nærmere informasjon:

Enova Svarer hjelper deg når du har spørsmål: Grønt nummer 800 49 003, netprat, eller e-post svarer@enova.no

Om Enova	Finansiering	Rådgivning	Innsikt
<p>Kunngjøringer Offentlig journal Utlysninger Ledige stillinger</p> <p>Nettariff Publikasjonssenter Kontakt</p>	<p>Næring Søknad og rapportering for virksomheter</p> <p>Privat Søknad til energirådgivning Søknad til passivhus og lavenergi bolig Søknad til energiltak i bolig</p>	<p>Næring Enovas rådgiverregister Rådgiverteam og nettverk Kurs og samlinger Kalender Enovakonferansen</p> <p>Privat Energismarte råd for boligen Råd om produkter og løsninger Enovas merkeordning</p>	<p>Historier Varmehistorier Forbildebygg Klimakommuner</p> <p>Rapporter Resultatrapport 2012 Varmefakta 2011 Byggstatistikk 2011 Potensial- og barrierestud bygg</p>
<p>adresse: Enova SF Professor Brochsgt. 2 N-7030 TRONDHEIM Postadresse: Enova SF Postboks 5700 Sluppen N-7437 TRONDHEIM</p>			

Vedlegg 8: Generell informasjon. Pr. 20. nov. 2013

Støtte til energiltak i boliger

Enovas støtte til energiltak i bolig er et bidrag til husholdninger som ønsker å gjøre gode og bevisste energivalg. Du kan søke om støtte til sentralt varmestyringssystem, solfanger, utfasing av oljekjel og omlegging fra elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme.

Støttesatser

Du kan få støtte for inntil 20 % (35 % for sentralt varmestyringssystem) av dokumenterte kostnader opp til et maksimalt støttebeløp. Sats for tilskudd til sentralt varmestyringssystem er inntil 4 000 kroner. Sats for solfanger er inntil 10 000 kroner. Sats for utfasing av oljekjel er inntil 25 000 kroner. Satser for omlegging fra elektrisk oppvarming til fornybar vannbåren varme er inntil 10 000 og 20 000 kroner.



Her kan du registrere søknaden. Du må akseptere de vilkår som vil følge tilsagnet. Etter at Enova har behandlet din søknad, kan du selv skrive ut et tilsagnsbrev eller få det tilsendt per post. Når du kan skrive ut ditt tilsagnsbrev vil framgå av søknadskvitteringen.

For å få utbetalt støtten må du sende inn rapportskjemaet som følger tilsagnet, sammen med annen nødvendig dokumentasjon. Enova SF kan ikke gi støtte til tiltak som allerede er påbegynt eller hvor det har påløpt kostnader.

Støtteordningen følger bestemmelser for Energifondet. Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningsaker (forvaltningsloven) kapittel IV, V og VI (om enkeltvedtak og klagerett) gjelder ikke når Enova SF treffer enkeltvedtak på vegne av staten om tildeling av midler fra Energifondet.

Les mer [her](#) for kriterier for å søke om støtte.

Alle spørsmål om ordningen kan rettes til Enovas svartjeneste på telefon 800 49003, eller pr. e-post til svarer@enova.no.

Søke om støtte Her kan du registrere søknaden om støtte til energiltak i husholdninger. Du er velkommen til å søke 	Dersom du allerede har søkt: Utskrift, avbestilling eller forhåndsrapportering Her kan du skrive ut tilsagnsbrev, avbestille tilsagnet som du har mottatt, registrere opplysninger om kjøpet før innsending av refusjonssøknad, eller skrive ut tilsagnsbrevet på nytt om dette er kommet på avveie. Bruker-ID: <input type="text"/> *  Passord: <input type="text"/> * Jeg har glemt passordet mitt
--	--

Vedlegg 9: Godkjenning av generelle vilkår. Pr. 20. nov. 2013.

Søke om støtte

Steg 1 av 3: Akseptere generelle vilkår for tilskudd

Før du kan registrere din søknad må du akseptere vilkårene for ordningen.



Tilsagnet gis under følgende forutsetninger

- Støtten gis kun til privatperson som er juridisk eier av bolig i Norge, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for det tiltenkte tiltaket i egen bolig eller bolig som leies ut.
- Støtten skal brukes til boligformål, og en husholdning/boenhet kan kun søke om støtte til samme type tiltak en gang
- Støtten kan kun benyttes til den type tiltak det er tildelt støtte til
- Kjøper av støtteberettiget utstyr og mottaker av støtte må være medlem av husholdningen. All fakturadokumentasjon må kunne knyttes til husstanden
- Det utbetales ikke støtte til tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad. Det skal heller ikke ha påløpt kostnader til det tiltaket du søker om støtte til. Det betyr at nødvendig tilbehør og utstyr ikke kan kjøpes inn før du har registrert søknaden.
- Det gis kun støtte til utstyr som er nytt fra fabrikk og som er omfattet av normale utstyrsgarantier

Det er ikke anledning til å motta annen offentlig støtte til tiltaket.

Jeg gir Enova SF rett til å lagre opplysninger knyttet til tilskuddsordningen for evaluering av ordningen og er inneforstått med at det vil bli gjennomført kontroller for å få bekreftet at opplysninger innsendt i forbindelse med ordningen er korrekte.

Jeg aksepterer vilkårene for å søke om støtte

Avbryt

Neste

Enova SF, N-7030 Trondheim tlf.: 800 49003, e-post: svarer@enova.no



Vedlegg 10: Søknadsskjema. Pr. 20. november 2013.

Søke om støtte

Steg 2 av 3: Søknad

Dette er opplysninger vi trenger for å registrere deg som søker. Felt merket med * er obligatoriske. Når du har valgt tiltak vil du i neste steg få beskjed om å bekrefte vilkårene som gjelder for det konkrete tiltaket.

Vi ønsker at du oppgir din e-postadresse om du har, dette for oversendelse av tilsagnsbrev og mulighet til å gi deg informasjon om ordningen. Ved å oppgi din e-post adresse bekrefter du at vi kan gi deg tilbakemeldinger gjennom elektronisk kommunikasjon. Alle opplysninger som du gir vil bli behandlet konfidensielt, men vil kunne bli brukt til å utarbeide generell statistikk om ordningen.

Fornavn:	<input type="text"/>	*
Etternavn:	<input type="text"/>	*
Nåværende adresse:	<input type="text"/>	*
Postnr./poststed:	<input type="text"/> <input type="text"/>	*
Telefon:	<input type="text"/>	(Fortrinnsvis mobiltelefon)
E-post:	<input type="text"/>	
E-post:	<input type="text"/>	(Bekreft e-post adresse)
Adresse for tiltaket:	<input type="text"/>	*
Postnr./poststed:	<input type="text"/> <input type="text"/>	*
Matrikkel: (Kommune-, gårds- og bruksnummer)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	* * * Om du er usikker på gårds- og bruksnummer for boligen hvor tiltaket skal gjennomføres, søk på adresse på seeiendom.no . Alternativt kan du ta kontakt med din kommune.
Søker om støtte til:	<input type="text" value="Velg tiltak"/>	*
Boligtype:	<input type="text" value="Velg boligtype"/>	*
Viktigste varmekilde:	<input type="text" value="Velg viktigste varmekilde"/>	*
Boligareal (BOA):	<input type="text" value="Velg ca. boligareal"/>	*
Byggeår:	<input type="text" value="Velg byggeår"/>	*
Strømforbruk forrige år (kWh):	<input type="text"/>	* (Mest mulig presis)
Antall personer i husstanden:	<input type="text"/>	*
Budsjettkostnad (inkl. mva):	<input type="text"/>	

Avbryt Forrige Neste

Vedlegg 11: Godkjenning av tiltakets vilkår

Søke om støtte

Steg 3 av 3: Akseptere vilkår for Sentralt styringssystem

Vilkår for Sentralt styringssystem

- Du må velge et sentralt varmestyringssystem for strøm eller vannbaserte løsninger
- Styringssystemet må kunne tidsstyre temperatur i minst tre soner som kan kontrolleres uavhengig av hverandre
- Innstillinger skal ikke annulleres ved strøbrudd eller spenningsfall
- Tilsagnet om støtte må benyttes innen 4 måneder fra tilsagnsdato

Separate tilleggsenheter som er nødvendig for kommunikasjon med det sentrale styresystemet anses som en del av styringssystemet, men refunderes ikke alene. Panelovner eller andre varmekilder ses ikke på som en del av et styringssystem og kan dermed ikke inngå i refusjonsgrunnlaget.

Jeg aksepterer vilkårene som gjelder for dette produktet

Avbryt

Forrige

Ferdig

Enova SF, N-7030 Trondheim tlf.: 800 49003, e-post: svarer@enova.no



Vedlegg 12: Bekreftelse på mottatt søknad (kvittering på nettsiden)

Kvittering for mottatt søknad

Vi bekrefter at din søknad er mottatt

Hvis du oppga e-postadresse under søknadsprosessen vil du også motta kvitteringen på e-post slik at denne er tilgjengelig på et senere tidspunkt.

Opplysninger for pålogging Noter disse opplysningene	Når kan jeg skrive ut tilsagnsbrev? Vi lagrer din søknad og legger den i kø. Du kan følge status for ordningen ved å sjekke nyhetsmeldinger på www.enova.no . Når din søknad er avklart vil du bli kontaktet per e-post eller brev.
Bruker-ID: 69308	Jeg mangler skriver Dersom du ikke har tilgang til internett eller ikke har mulighet til å skrive ut tilsagnsbrev selv, kan du få dem tilsendt per post.
Passord: Cy#jC	<input type="button" value="Jeg mangler skriver"/>
<input type="button" value="Avslutt"/> <input type="button" value="Skriv ut kvittering"/>	

Enova SF, N-7030 Trondheim tlf.: 800 49003, e-post: svarer@enova.no



Vedlegg 13: kvittering på registrert søknad (e-post). Pr 20. nov. 2013.

Støtte til energiltak i boliger  Innboks x  

 **etib@enova.no** 13:05 (For 22 timer siden) ☆  

til meg ▾

Kvittering; Vennligst ikke svar på denne e-post. Spørsmål kan rettes til svarer@enova.no.

Takk for din søknad om støtte til energiltak i boliger. Din søknad er nå registrert hos oss. Søknader vil bli behandlet fortløpende. Dersom søknaden tilfredsstillter kriteriene og du ikke har bedt om tilsagnsbrev per post, forventer vi at du senest 17.12.2013 kan logge deg på våre nettsider for å skrive ut tilsagnsbrevet med alle vilkår og skjemaet som skal benyttes ved innrapportering av opplysninger.

Din bruker-ID: 69308
Ditt passord: Cy#jC

Pålogging gjøres fra Enovas internettsider: <http://etib.enova.no>

med vennlig hilsen
Enova SF

Vedlegg 14: Min side. Pr. 19 nov. 2013

Utskrift, avbestilling eller forhåndsrapportering

Her kan du skrive ut tilsagnsbrev og registrere opplysninger om bruk av tilskuddet når tilsagnsbrevet er friggitt. Har du spørsmål til selve tilsagnet kan du få avklart disse ved å sende en e-post til svarer@enova.no eller ringe Svartjenesten på telefon 800 49003

Melding

Din søknad er ennå ikke vurdert. Vurdering av søknad vil være avhengig av budsjettsituasjonen og kapasiteten i markedet for det produkt du har søkt om tilskudd til.

Vår anbefaling er at du allikevel bør se på hva som skal til for å få installert tiltaket i din husholdning. De detaljerte kriterier for ditt tiltak finnes [her](#). Spørsmål kan rettes til Enovas svartjeneste på telefon 800 49003 eller svarer@enova.no

Din søknad

Navn:	Pepperony, Pepper
Adresse:	Stark Industries
Postnr./poststed:	7033 TRONDHEIM
Telefon:	41418280
E-post:	veronika.jensen@gmail.com
Søker om støtte til:	Sentralt styringssystem
Boligtype:	Enebolig
Viktigste varmekilde:	Fjernvarme
Boligareal (BOA):	140-199 m ²
Strømforbruk forrige år (kWh):	20000 kWh
Antall personer i husstanden:	4
Byggeår:	1981-1990
Registreringsdato:	19.11.2013

Skrive ut tilsagnsbrev

Her kan du skrive ut ditt eget tilsagnsbrev når dette er friggitt eller skrive ut nytt tilsagnsbrev om det gamle har kommet på avveie. Denne funksjonaliteten krever [Adobe Acrobat Reader](#) for å lese pdf-filen.

[Hent tilsagnsbrev](#)

Forhåndsrapportere opplysninger

Her kan du forhåndsrapportere bruken av tilsagnet.

[Rapportere](#)

Avbestille

Jeg kommer ikke til å benytte tilsagnet og frigir avsatte midler til andre søkere.

[Avbestill](#)

Jeg mangler skriver

Dersom du ikke har tilgang til internett eller ikke har mulighet til å skrive ut tilsagnsbrev selv, kan du få dem tilsendt per post.

[Jeg mangler skriver](#)

[Til forsiden](#)

Vedlegg 15: Avslag 1. Avslag fordi søker har søkt to ganger på samme tiltak. Brevmal pr. 20. nov. 2013

Til Pepperony Pepper

Jeg viser til søknader for tiltakene; *Vann/vann varmepumpe og Utfasing av oljekjel*

ID xxxxx – *Vann/vann varmepumpe* – dette tilsagn er aktivt

ID xxxxx – *Utfasing av oljekjel* – denne søknaden har identiske søknadsopplysninger som ID xxxxx og bryter med vilkår for å søke da vi ikke støtter samme fornybarkilde på samme adresse to ganger.

Vi minner for ordens skyld om et av kriteriene for ordningen:

- *En bolig kan kun søke om tilskudd til samme type fornybarkilde én gang. Du har søkt om støtte til vann/vann varmepumpe i begge søknader.*
- *Det utbetales ikke tilskudd for tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad. Det skal heller ikke ha påløpt kostnader til tiltaket det søkes om tilskudd til, før registrering av søknad.*

Ytterligere informasjon om ordningen finner du på våre [nettsider](#)

Kan du bekrefte at intensjonen var én søknad, eller tillegge oss opplysninger til den andre søknaden om dette skulle være tilfelle. Det er mulig å søke på dette tiltaket for flere adresser, **betinget** at du står som juridisk eier av tiltakets adresse.

Tilbakemeldingsfrist er satt til den 3.12.2013 – om vi ikke hører noe innen den dato vil søknad med ID xxxxx rutinemessig bli trukket tilbake.

Den eneste muligheten til å kunne betjene søkere i kø er å trekke tilbake tilsagn som ikke er berettiget eller som har dubletter, for så å rullere disse. Alternativet ville være at Enova SF kan gå over den budsjett-ramme som er stilt til rådighet, noe vi er avskåret fra i hht. forvaltningspraksis og regelverk for ordningen fastsatt av Olje- og energidepartementet.

Har du spørsmål så kan du ringe svartjenesten vår på telefon 800 49 003.

Med vennlig hilsen

Saksbehandler
Enova SF

Telefon: 800 49 003
post@enova.no

Post: Postboks 5701 Sluppen, N-7437 TRONDHEIM
www.enova.no

Vedlegg 16: (E-post) Søknaden er behandlet og søker kan nå laste ned tilsagnsbrevet. Pr. Juni 2013.

Kvittering; Vennligst ikke svar på denne e-post. Spørsmål kan rettes til svarer@enova.no.

Vi viser til din søknad om støtte til energiltak i boliger. Ditt tilsagnsbrev er nå frigitt og kan lastes ned for utskrift på din skriver.

Ved å logge deg på våre nettsider kan du skrive ut tilsagnsbrevet og skjemaet som skal benyttes ved innrapportering av opplysninger i forbindelse med kjøpet.

Din brukerID: 66170

Ditt passord: MrHcV

Dato for frigivelse av tilsagnsbrev: 07.06.2013.

Pålogging gjøres fra Enovas internettsider: <http://etib.enova.no>

Dersom du etter nærmere vurdering bestemmer deg for at du ikke vil benytte tilsagnet så ber vi deg om å avbestille tilsagnet på tilskuddsordningens nettside. Frigjorte tilsagn vil bli overført andre søkere.

med vennlig hilsen
Enova SF

Vedlegg 17: Rekonstruert tilsagnsbrev for søknader til støtte for solfanger.

[logo]

Frost, Valentina
Byggseksjonsveien 1
7033 TRONDHEIM

[arkiveringsinfo som dato, referanse og arkivkoder er ikke tatt med]

Energiltak i bolig: tilsagn til støtte

Vi viser til din søknad om støtte til energiltak i bolig. Det gis herved tilsagn om støtte tilsvarende 20% av godkjente kostnader oppad begrenset til 10000 kroner. Vi har registrert følgende nøkkeldata for ditt tilsagn:

Saksnummer : **6617**
Tiltak : **Solfanger**
Tilsagnsdato :
Rapporteringsfrist :

Tilsagnet gis under følgende forutsetninger:

- Støtten gis kun til privatperson som er juridisk eier av bolig i Norge, og som står som tiltakshaver (den som gjør investeringene) for det tiltenkte tiltaket i egen bolig eller bolig som skal leies ut.
- Støtten skal brukes til boligformål, og en husholdning/boenhet kan kun søke om støtte til samme type tiltak en gang
- Støtten kan kun benyttes til den type tiltak det er tildelt støtte til
- Kjøper av støtteberettiget utstyr og mottaker at støtte må være medlem av husholdningen. All fakturadokumentasjon må kunne knyttes til husstanden
- Det utbetales ikke støtte til tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad. Det skal heller ikke ha påløpt kostnader til det tiltaket du søker støtte til. Det betyr at nødvendig tilbehør og utstyr ikke kan kjøpes inn før du har registrert søknaden.
- Det gis kun støtte til utstyr som er nytt fra fabrikk som er omfattet av normale utstyrsgarantier

Det er ikke anledning til å motta annen offentlig støtte til tiltaket.

For tiltaket du har valgt gjelder i tillegg følgende forutsetninger:

- Solfangerløsningen skal være integrert med boligens løsning for oppvarming av tappevann og eventuelt løsning for romoppvarming
- Du må dokumentere installert solfangerløsning med fotografi av utvendige paneler slik de er montert. Du må også dokumentere spesifikasjon for forventet energiutbytte
- Solfangerløsninger i kombinasjon med andre fornybare energikilder kommer ikke i konflikt med begrensningen om annen offentlig støtte til samme tiltak.
- Tilsagnet om støtte må benyttes innen 8 måneder far tilsagnsdato

Søkere bes om å kontakte egen kommune for å få avklart lokale krav til melding av utvendige løsninger. Vi anbefaler at du ved plassering av utvendige paneler vektlegger det visuelle uttrykket sammen med energi- og byggetekniske forhold.

Mottakere av tilsagn er selv ansvarlig for at tilsagnet benyttes i tråd med forutsetningene. Tilsagn gitt eller brukt på sviktende grunnlag vil bli trukket tilbake og kan ikke danne grunnlag for noen form for krav mot Enova. Enova og Riksrevisjonen har til enhver tid rett til å kontrollere at tilsagnet er benyttet i henhold til forutsetningene, herunder kontroll med etterlevelse av særskilte vilkår fastsatt i tilsagnsbrevet. Jfr. Bevilgningsreglementet § 10. Tiltak som ikke er installert og dokumentert innen rapporteringsfristen vil ikke oppnå refusjon.

Dersom søker ikke er i stand til å oppfylle opprinnelig frist for gjennomføring, kan det ved særskilte tilfeller søkes om utsettelse av frist for sluttrapportering (gjelder ikke for sentralt styringssystem). Slik søknad med nødvendig dokumentasjon må sendes Enova skriftlig før utløp av opprinnelig frist. Søknaden må begrunnes og dokumentasjon på at omsøkte tiltak er igangsatt må vedlegges. Nødvendig dokumentasjon er:

- Kopi av bestilling, oppdragsbekreftelse eller kontrakt mellom boligeier og utførende.
- Faktura på del av prosjektkostnaden.

Dokumenterte søknader om utsettelse av rapporteringsfrist gis ny frist 3 måneder etter opprinnelig frist.

Dersom du finner ut at du ikke vil gjennomføre det tiltaket det er søkt om støtte til, ber vi deg av hensyn til andre søkere om å avbestille tilsagnet elektronisk samme sted som du skrev søknaden.

Viktig informasjon om sluttrapportering:

Støtte utbetales når tiltaket er gjennomført og Enova har mottatt all obligatorisk dokumentasjon. Mottakere av tilsagn må sende inn følgende dokumentasjon innen rapporteringsfrist:

- Rapport og egenerklæring som er vedlagt dette brevet skal være komplett utfyllt og signert av mottaker av tilsagnet.
- Kopi av faktura/kvitteringer som dokumenterer tiltakets totale kostnad. Faktura/kvitteringer må kunne knyttes til mottaker av tilsagnet.
- Kopi av bankbilag eller evt. kassalapp som bekrefter betalt beløp.
- Kopi av eventuelle erklæringer som viser at utstyret er levert i henhold til forskrift.
- For egenimportert utstyr gjelder også at dokumentasjon av pliktig toll og andre utgifter må fremlegges.
- Fotografier før tiltak og etter tiltak. Fotografiene skal være fra samme synsvinkel og være egnet til å identifisere at de støtteberettigede arbeidene er blitt utført. (Ikke nødvendig for sentralt styringssystem).

Dersom tiltaket er fakturert som en del av en større leveranse som en komplett bolig, skal du legge ved kopi av a-konto fakturaer og sluttoppgjør stilet til deg som søker samt de deler av kontrakt, endringsordre eller tilbud som omhandler tiltaket du har søkt om støtte til. Utdrag av

kontrakt eller tilbud må inkludere beskrivelse av det støtteberettigede utstyret, signatursiden og den delen som viser leveransens totalsum.

Dokumentasjon av kostnader som ikke er i samsvar med norske lover og forskrifter kan ikke inngå i kostnadsgrunnlaget for beregning av støtte.

Dokumentasjon sendes i lukket konvolutt til:

Støtte til energiltak i boliger
c/o Enova SF
Postboks 5701 Sluppen
N-7437 Trondheim

Merk konvolutten "Støtte til energiltak i boliger".

Annen relevant informasjon:

Fullstendig informasjon om ordningen er å finne på www.enova.no eller ved å kontakte Enova Svarer på telefon 800 49003. Enova Svarer gir kun veiledning og har ikke fullmakt til å endre vilkår som følger av dette tilsagnsbrev.

Kjøpsveileder for tiltaket kan leses eller lastes ned fra <http://enova.no/veiledere>. Vi vil spesielt anbefale at du etablerer avtale om service og vedlikeholdt det dette er påpekt i kjøpsveileder.

Det forventes stort press på installasjonskapasitet, og du oppfordres til raskt å iverksette tiltaket. Tilbudet "Støtte til energiltak i boliger" følger bestemmelser for Energifondet. Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) kapittel IV, V og VI (om enkeltvedtak og klagerett) gjelder ikke når Enova SF treffer enkeltvedtak på vegne av staten om tildeling av midler fra Energifondet.

Tilbudet "Støtte til energiltak i boliger" er etablert for å stimulere til en mer fremtidsrettet bruk av knappe strømrressurser. Enova SF ønsker deg lykke til med ditt bidrag.

Med hilsen,
for Enova SF

Tor Brekke, Markedssjef Bolig (sign)

Vedlegg 18: (E-post) Omgjøring av avslag til godkjent. Utbetaling.

Til Donald Duck

Vi viser til søknad om støtte gjennom Energiltak i bolig (tilskuddsordningen), vårt påfølgende avslag og klage fra deg mottatt 5.12.2013.

Vi har konkludert saken til godkjent. Støttebeløp kan forventes på din konto innen 2-3 uker.

Med vennlig hilsen

Energiltak i bolig

Enova SF

Telefon: 800 49 003

post@enova.no

Post: Postboks 5701 Sluppen, N-7437 TRONDHEIM

www.enova.no

Vedlegg 19: MAL Søknad mangler dokumentasjon

NAVN

Enova SF
Postboks 5701
Sluppen
N-7437 Trondheim

www.enova.no
tel 800 49 003
fax 73 19 04 31
post@enova.no

org.nr. 983609155

Dato: 19.06.14 Vår ref: ID xxxxx Deres ref: Arkivkode:

energitiltak i bolig; TILLEGGSOPPLYSNINGER

Vi viser til innsendt rapport knyttet til ditt investeringstilsagn med saksnummer **xxxx**. Rapporten er dessverre mangelfull, og vi må be om tilleggsopplysninger før vi kan utbetale tilsagnet. Vi ber derfor om at følgende ettersendes:

- **Komplett utfylt to-sidig Rapport / Egenerklæring med søkers egen signatur**
- **En kort redegjørelse for sammenheng mellom fakturamottakers navn/adresse og søkers navn/adresse**
- **Kopi av forutgående kontrakt eller tilbud som spesifiserer tilskuddberettiget utstyr**
- **Kopi av borelogg for energibrønn (væske/vann)**
- **Kopi av faktura med eventuelle vedlegg**
 - Tilskuddsberettiget utstyr med varemerke og pris skal være spesifisert enten direkte på bilag, i vedlegg eller i form av skriftlig tilbud sammen med a-konto/avregningsbilag
 - Kjøpekontrakt, fakturagrunnlag, pakkseddel, ordreseddel og lignende som eneste form for dokumentasjon godkjennes ikke
 - Det kreves dokumentasjon i form av faktura stilet til søker
- **Bekreftelse av betalt beløp med kopi av bankbilag**
 - Et bankbilag skal være en utskrift fra banksystem eller nettbank der betaler, mottaker, kontonummer, transaksjonsdato og beløp tydelig framkommer
- **Kopi av importdokumenter som bekrefter betaling av pliktig norsk MVA og pliktig toll**
- **Serviceavtale for pellets-kamin**
- **Melding fra kvalifisert kontrollør til lokalt brann-/feierevesen om installert ildsted i samsvar med teknisk forskrift**

Dersom tiltaket er fakturert som en del av en større leveranse, må du legge ved kopi av a-konto fakturaer og sluttoppgjør samt de deler av kontrakt, endringsordre eller tilbud som omhandler tiltaket du har søkt om tilskudd til. Utdrag av kontrakt eller tilbud må inkludere

Vedlegg

beskrivelse av det støtteberettigede utstyret, signatursiden og den delen som viser leveransens totalsum.

For ordens skyld gjør vi oppmerksom på at en faktura skal være nummerert og generert av et fakturaprogram med automatisk generering av fakturanummer, varen eller tjenesten skal være beskrevet, merverdiavgift skal være spesifisert og leverandøren skal være tydelig identifisert med adresse og organisasjonsnummer.

Tilleggsdokumentasjon sendes i lukket konvolutt til:

Enova SF
Postboks 5701 Sluppen
N-7437 TRONDHEIM

Merk konvoluttene med **Saksnummer**. Rapporteringsfrist **14 dager** fra brevets dato

For ENOVA SF
Etter fullmakt

Vedlegg 20: Avslag.

Skjervold, Hilde
Krmarka
7075 TILLER

Enova SF
Postboks 5701 Sluppen
N-7437 TRONDHEIM

www.enova.no
tel 800 49003
svarer@enova.no

org.nr. 983609155

Dato:
20.05.2014

Vår ref:
06/588 SIH

Deres ref:

Arkivkode:
ID 65521

Støtte til energiltak i boliger; Avslag

Det vises til søknad/innsendt dokumentasjon for gjennomførte tiltak for reduksjon av el-forbruk. Følgende nøkkeldata er registrert i tilknytning til din søknad:

Saksnummer : 65521
Tiltak : Utfasing av oljekjel

Vi finner dessverre ut fra den dokumentasjon vi har mottatt at tiltaket ikke faller inn under ordningen. Rent konkret dreier dette seg om brudd på vilkår i tilsagn:

- Støtteordningen er rettet mot husholdninger, og den omfatter derfor ikke institusjoner, forsamlingslokaler, næringsbygg med mer.
- Det er ikke anledning til å motta mer enn ett tilskudd eller annen offentlig støtte til samme tiltak.
- Det er søkt om utbetaling for en luft-til-luft varmepumpe som ikke faller inn under ordningen.
- Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad.
- Sluttrapporten er ikke tilstrekkelig dokumentert. Krav til dokumentasjon er ferdig utfylt rapport, utfylt egenerklæring, kopi av eventuelle erklæringer som viser at utstyr er levert i henhold til forskrift, samt kopi av kvitteringer som dokumenterer kostnader for anskaffelsen.

Annet:

Særmerknader:

forts.

Vi beklager å meddele at søknaden eller tiltak som ikke er gjennomført i tråd med forutsetninger medfører avslag.

Fra 1. juli 2011 følger støtteordningen for energitiltak i boliger bestemmelser for Energifondet. Lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) kapittel IV, V og VI (om enkeltvedtak og klagerett) gjelder ikke når Enova SF treffer enkeltvedtak på vegne av staten om tildeling av midler fra Energifondet. Det er allikevel anledning til å be om en ny vurdering av saken dersom du mener vedtak om avslag er feil i forhold til de vilkår som gjelder for tilsagnet du fikk og du kan dokumentere dette.

Skriftlig, begrunnet anmodning om ny vurdering med kopi av avslagsbrev og dokumentasjon som kan utfylle den opprinnelige søknaden, sendes:

Støtte til energitiltak i boliger

c/o Enova SF
Postboks 5701 Sluppen
N-7437 TRONDHEIM

Merk konvoluttet **KLAGE**. Klage må være sendt innen 3 uker etter mottak av dette brevet.

Etter fullmakt,

For Enova SF
Tor Brekke, Markedssjef Bolig (sign)

Vedlegg 21: Brevmal. Eksempel på Stadfestelse av avslag.

«Sdo_Tittel»

Det vises til vedtak av 11.12.2013 der Donald Duck, 0000 Andeby, ble varslet om at dokumentasjon innsendt i tilknytning til Tilskuddsordningen for husholdninger, ikke ville bli akseptert som grunnlag for utbetaling av støtte. Begrunnelsen for avslaget var at søknad om tilskudd er registrert 24.9.2013, 95 % av kostnadene til tilskuddberettiget utstyr er fakturert før registreringsdato.

Donald Duck, 0000 Andeby, har i brev datert 22.12.2013 klaget på vedtaket. Enova SF har vurdert klagen opp mot retningslinjene for Tilskuddsordningen for husholdninger etter vedtak i Stortinget 30.11.2006, samt de kriterier som gjelder for ordningen.

Enova SF sin begrunnelse for vedtaket

Stortinget behandlet 30.11.2006 St.prp. nr. 82 (2005-2006) basert på innstilling Inst. S. nr. 33 (2006-2007) fra energi- og miljøkomiteen om bevilgning til tiltak for elektrisitetssparing i husholdninger. Enova SF er gitt fullmakt å detaljere de endelige bestemmelser for ordningen basert på energifaglige vurderinger og gjennomførbarhet. Fra 1.7.2011 følger ordningen de bestemmelser som gjelder for Energifondet.

Regjeringen har i sin grunngeving for ordningen lagt vekt på at den skal gi et løft for modne oppvarmingsteknologier med begrenset utbredelse i markedet. I regelverk for ordningen gjeldende fra 1.7.2008 er det presisert at det ikke utbetales tilskudd for tiltak som er påbegynt eller fullført ved innsending av søknad. Det skal heller ikke ha påløpt kostnader til tiltaket. Bestemmelsen er en tilpasning til regelverk om at offentlig tilskudd skal ha incentiveeffekt. Anskaffelser påbegynt før innsendelse av søknad faller derfor utenfor ordningen.

Prinsippene om å søke før man startet prosjektet har vært kommunisert fra oppstart av tilskuddsordningen. På søknadssenterets forside har det hele tiden stått følgende prosessbeskrivelse:



En del av søknadsprosedyren er at søker må kvittere for at man aksepterer vilkårene som vil gjelde for tilsagnet. Enova SF har som generelt prinsipp lagt til grunn at et tiltak er levert og installert før utsendelse av faktura, og at det i forbindelse med en betaling foreligger en reell forpliktelse, med mindre annen dokumentasjon tilsier noe annet.

Søker har etter Enova SF sitt skjønn gått til anskaffelse av utstyr før registrering av søknad. Søknaden ble registrert 24.9.2013. Utstyr det anmodes om utbetaling til, er fakturert i tidsrommet 17.9.2013 - 1.10.2013.

Søkers begrunnelse for å klage

Donald Duck, 0000 Andeby, sier i sin klage at alle papirer er sendt inn og anlegget ble ferdigstilt 17.10.2013. Anlegget sto på lager hos Onkel Skrue slik at han som kjøper av dette fikk det levert raskt.

Enova SF sin vurdering av klagepunktet

Enova SF viser til vilkår for tilsagnet. Fakturadokumentasjonen viser at luft/vann varmepumpen ble anskaffet før søknaden ble registrert.

Enova SF anerkjenner at det er iverksatt et tiltak som kunne falle inn under ordningen, men mener at tilskuddsordningen ikke kan ha vært en grunnleggende forutsetning for installasjon av utstyr som det er søkt støtte til, og at vilkår for utbetaling av støtte dessverre ikke er til stede.

Enova SF innser at det her kun er noen få dager som skiller søker fra å kunne falle inn under ordningen, men konkluderer med at anskaffelsen ikke kan ha skjedd på grunnlag av et tilsagn om støtte. Vi har på dette området heller ikke funnet grunnlag for å praktisere kriteriene på annen måte enn slik de er formulert. Det kan ikke utbetales støtte for tiltak som er påbegynt, delbetalt eller fullført ved innsending av søknad.

Konklusjon

Enova SF opprettholder vedtak datert 22.12.2013 om ikke å godkjenne søkers dokumentasjon som grunnlag for utbetaling av tilskudd.

Vedtaket er endelig og kan ikke påklages, jfr. Energiloven § 4-4 femte ledd som sier: Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) kapittel IV, V og VI (om enkeltvedtak og klagerett) gjelder ikke når forvalteren av Energifondet treffer enkeltvedtak på vegne av staten om tildeling av midler fra Energifondet.

Med vennlig hilsen

Enova SF

Sjef Sjefen

Markedssjef, Bolig

Klara Klok
Rådgiver, Bolig

Vedlegg 22: Klagesak nr. 1

I alle brev og dokumenter har jeg fjernet personlige opplysninger og kjennetegn som navn, adresse, telefonnummer, kontonummer, personnummer, stedsnavn av hensyn til personvern. Opplysninger som yrke og lignende har jeg generalisert der det er mulig, for skape mest mulig sammenheng i tekstene. Det som står er det som er relevant for min analyse.

Skrivefeil er rettet opp.

Søker nr. 1. Fra avslag til godkjent.

Klagebrevet er originalt skrevet for hånd. Linjeskift er beholdt slik de kommer i originalbrevet. Brevet er et svar på avslaget: ”Annet: Innsendt dokumentasjon viser at faktura som spesifiserer tilskuddberettiget utstyr er kreditert”. Adresse- og datofelt er tatt bort.

Klagebrev fra søker nr. 1

”Jeg viser til arkivkode, ID [tallkode]
og saksnr.. [tallkode] og tillater meg å
klage på avslaget.

Jeg har mottatt en e-post fra dere, med avslag
på tidligere bevilget støtte på
kr. [beløp],- vedrørende boring etter jordvarme
og installering av varmepumpe [navn på varmepumpe].

Jeg håper avslaget beror på en misforståelse.

Jeg har ikke mottatt annen støtte til
tiltaket, som dere antyder.

Derimot oppsto forsinkelser og vesentlige
fordyrende ledd fra *Leverandør* bl.a.

I håp om at dere revurderer avslaget,
noterer jeg mitt bankkontonr.: [kontonummer]
(sideskift)

I håp om at denne saken får en

rettferdig og riktig behandling,
forventer jeg et positivt resultat.

Med vennlig hilsen

Navn Søker nr. 1

Adresse

yrkesstatus”

Svaret på klagen

Formatet er i originalen en e-post, som her er tilpasset dokumentformatet mitt. Derfor er linjeskift ulikt fra originalen, men avsnittene er beholdt. Adressefelt, emne og dato er tatt bort.

”Viser til mottatt klage fra deg [*dato*]

Vi kan ikke se at klagen inneholder det avslagsbrev beskriver som manglende i din rapport. Vi har ikke mottatt faktura nummer [tallkode] på kr [beløp] på varmpumpeleveranse. Samtidig, vedlagt ligger også en kreditering på denne, kreditnota nummer [tallkode] på kr [beløp].

For å konkludere saken din trenger vi kundeoppsett/kundereskontro fra din leverandør, *Leverandør*.

Tilbakemelding kan sendes elektronisk til post@enova.no eller via denne mail eller pr post til:

[Kontaktinformasjon og kvittering er tatt bort]”

E-post fra søker nr. 1 til Enova Svarer og videresendt til saksbehandler, kort tid etterpå.

Enova Svarer videresender søkerens e-post uten kommentarer. Linjeskift er ulikt fra originalen, men avsnittene er beholdt. Adressefelt, Id-nummer og datofeltene er tatt bort.

”Jeg har mottatt etterlysning av at jeg som kunde er den person som har innbetalt beløp til [Rørlegger], for arbeid og installering av varmpumpe. Saksnr.[tallkode].

Tiltak: [navn på tiltak]

Jeg har i dag snakket med [Kundebehandler] i sparebank. avdeling [navn]

Hun vil sende meg kopi av mine innbetalinger, slik at jeg kan sende til dere.

Rørlegger [Rørlegger] har jeg også snakket med i dag, de bekrefter å ha mottatt betaling fra meg til dekning av tiltaket, men de rådet meg til å få bekreftelsen dere etterlyser fra banken.

Dette er nå på gang, og dere vil motta bevis å innbetalingene en av de nærmeste dagene.

Jeg håper med dette å få utbetalt støtten dere innvilget meg i sin tid, samtidig ber jeg om unnskyldning for at jeg ikke behersker data slik jeg burde. Det er delvis på grunn av alder, dels på grunn av støt mot [kroppsdelt] for mer enn [antall] år siden, som ga meg *kroniske smerter* hver dag. Jeg skal til vurdering på *Sykehuset* for annen gang, venter på innkallelse til [type undersøkelse].

Jeg venter ikke bedring, før tid har gått, og skaden har leget seg selv. Etter første vurdering, da skaden skjedde, fant de ingenting på røntgen. Jeg forholder meg til *skaden* og saken med dere på samme måte, men skulle ønske det hele var greiere.

Dere oppfordrer folk til å søke Enova om hjelp ved miljøsparende tiltak, det er alt jeg har gjort, men resultatet er en evig lang behandlingssak fram og tilbake med misforståelser etc. Sammen med skaden jeg fikk, er dette bare plagsomt for meg. Hvis dere ikke kan forholde dere til egne vedtak på en ryddigere måte, vil jeg håpe der kan se på de bekreftelsene dere får fra *Sparebank* vedr. mine betalinger for [utstyret] med friske øyne. [kontonummer som søkeren ønsker pengene satt inn på].

Hilsen *søker nr. 1*”

E-post fra søker nr.1 til saksbehandler via Enova Svarer

Formatet er i originalen en e-post, som her er tilpasset dokumentformatet mitt. Derfor er linjeskift ulikt fra originalen, men avsnittene er beholdt. I E-posten fra Enova svarer stiller, stiller de et spørsmål til saksbehandler: ”Når behandles klagesak for id [tallkode]. Se mail under. *Enova Svarer*”. Adresse- og datofelt er tatt bort.

”Tildelt tilskudd ved oppføring av bolig med garasje [...], jordvarme, vann/vann.

Jeg tillater meg nok en gang å etterlyse utbetalingen av ovennevnte støtte, da jeg synes Enova bruker uforholdsmessig lang tid.

Jeg minner om at alle kopier av innbetalte regninger vedrørende bygget, er sendt dere i kopi fra både *Rørleggeren*, *Leverandør* og meg.

Misforståelsen om at jeg hadde fått andre til å betale for min bolig, håper jeg dere har lagt bak dere, jeg har selv betalt alt, ved salg av gammel bolig og nytt lån i *Sparebank*.

Som [type]pensjonist har jeg samvittighetsfullt gjort så mye jeg kan for å spare miljøet, og har god samvittighet for reisingen av dette bygget.

Jeg har gjort min innsats i denne saken, nå håper jeg Enova holder hva de har lovet, slik at jeg kan få ned banklånet med de ihvertfall lovede [antall] kroner.

Med vennlig hilsen

Søker nr. 1.

[Adresse og mailadresse]"

Internkommunikasjon fra saksbehandler til Enova Svarer.

Formatet er i originalen en e-post, som her er tilpasset dokumentformatet mitt. Derfor er linjeskift ulikt fra originalen, men avsnittene er beholdt. Adressefeltet og datofeltet er ikke tatt med.

"Hei,

Det er mye rot i denne saken. Ser ikke ut som hun helt forstår hva vi må ha av dokumentasjon. Kan dere ringe kunde og forklare situasjonen, evt. sende en e-post med noe slikt som:

Enova SF forutsetter at det som grunnlag for utbetaling av støtte kan fremlegges dokumentasjon som bekrefter at tiltaket er gjennomført. Det er unødvendig å påpeke at billag må være i samsvar med lov og forskrift. Krav til dokumentasjon er i tilsagnsbrevet uttrykt på følgende måte:

Mottakere av tilsagn må sende inn rapport om gjennomført tiltak med kopi av kvitteringer og fullstendig dokumentasjon. Bekreft gjerne betalt beløp med kopi av bankbilag. Ferdig utfylt rapport, utfylt egenerklæring som viser at utstyret er levert i hht. forskrift, samt kopi av kvittering sendes [...]

Det er viktig at du ved innsendelse etter gjennomført tiltak fyller ut de svarrubrikkene som gjelder tiltaket og legger ved dokumentasjon slik at slik at det er hevet over enhver tvil at tiltaket er gjennomført. Legg gjerne ved fotografier.

Som vedlegg til sluttrapport mottok vi følgende:

Faktura [nummer, beløp, dato]

Kreditnota med faktura [nummer, beløp, dato]

Installasjons- og serviceavtale fra [bedrift]

Saken ble deretter avslått med brev fra [dato] med følgende avslagsbegrunnelsen:
Innsendt dokumentasjon viser at faktura som spesifiserer tilskuddsberettiget utstyr er kreditert.

Når faktura er kreditert har vi ingen dokumentasjon for at tiltaket er gjennomført og at anskaffelsen er i tråd med våre kriterier for støtte.

[Videre følger det en beskrivelse av forløpet av saken med utgangspunkt i datoer: saksbehandler ba om kundeoppsett/kundereskontro og fikk bankbilag uten at fakturaene som ligger til grunn for betalinger ble lagt ved.]

For å kunne utbetale støtten her må vi ha:

- Gyldig fakturadokumentasjon for [utstyret], i samsvar med innsendte bankbilag.
- Forutgående tilbud fra utstysleverandør Rørlegger[rørlegger]
- Evt. Kundereskontro

Med vennlig hilsen

saksbehandler”

Søker nr.1 sender inn e-post nr. to til saksbehandler, via Enova Svarer.

Enova Svarer videresender eposten med melding til saksbehandler: ”Emne: viktig svar nå. Se mail under. Dere får bare ta dette med i behandlingen. Jeg vet ikke hva jeg skal svare ho. *Enova Svarers saksbehandler”*

”Re: [tallkode] Jeg viser til svar fra dere, og minner om at dere har fått tilsendt alt som vedrører saken fra *Rørlegger*.

[dato, id og adressefelt er tatt bort]

Jeg tillater meg å minne om mitt fødselsår [år]. Jeg har passert [antall]år.

Jeg har sendt dere opplysninger om alt, det gjenstår å sende foto. Dette skal jeg be min sønn om hjelp til.

Ellers vil jeg sterkt uttrykke at dette er vanskelig for en enkelt og aldrende person! Hvordan kan dere annonsere ovenfor publikum at de så enkelt bare kan be om støtte når de legger opp til miljøbesparinger for samfunnet?!

Jeg er skuffet. Dere legger til grunn at mine utgifter er kreditert! Dere har fått kopi av bankutskrifter som viser at dette har jeg betalt selv, og jeg gjentar, ved å ta et banklån!

Jeg skal nok en gang sende dette til [bank].

I håp om et bedre resultat på min søknad til Enova.

Fra

Søker nr. 1.

[adresse, yrkestittel og status]”

Søker nr. 1 sender ny e-post til Enova Svarer seks uker senere.

Enova videresender e-posten til saksbehandler med en melding: ”Hei. Videresender mail fra Søker nr. 1, se under. Har dere fått forespurt tilleggsdokumentasjon fra Søker nr. 1? Eller skal jeg be henne sende noe mer? Hilsen Enova Svarer”

”Re: [tallkode] Klage på ikke utbetalt støtte fra Enova

[Adresse- og datofelt er tatt bort]

”Enova.

Jeg viser til bruker ID[tallkode]

Dere har mottatt korrespondanse fra meg vedrørende mitt tiltak på [sted] hvor jeg kjøpte tomt av [navn] i [kommune].

Jeg ville ha et hus og [type verksted] som kunne gi meg bedre strømregninger i fremtiden, og mot alderdom. Det ble meg innrømmet fra dere på grunn av mitt tiltak med jordvarme, og vannbåren varme i alle rom, kr [beløp]

Stor var min glede. Men så fant dere ut at tilskuddet skulle trekkes tilbake pga at alt var betalt.

Dette har jeg skrevet til dere om, at det må bero på en misforståelse. Jeg oppfattet fra dere at jeg ikke kunne få tilskuddet før jeg kunne vise til betalte kvitteringer. Jeg tok opp lån, og sendte der via *Rørlegger* alle stemplede kvitteringer.

Dette var i våres, [årstall]

Etter dette fikk jeg vite at dere trengte tid til å se gjennom saken.

I mine papirer er denne saken allerede mer enn ett år gammel.

Total kostnad på nær innpå [antall] millioner. På toppen har jeg pådratt meg lån i *sparebank* på [beløp].

Til deres orientering i dag, er jeg [type]pensjonist og *håndverkeres* inntekten er en av de laveste i landet. Jeg har ikke solgt *håndverksprodukter* på flere år. Dere må gjerne kontakte ligningskontoret om dette. [Ligningskontor]

Av legning har jeg alltid hatt respekt for naturen, at jeg ikke forgifter miljø med mitt hus, gleder meg. Men det er dere som har satt opp tilbudet om støtte som et statlig medansvar når private viser vilje til å planlegge og gjennomføre miljøbesparende tiltak, og nå gjør det meg sint hver gang jeg ser averteringen dere har på tv.

Jeg føler meg bedratt –lurt. Er dette riktig?

Jeg vurderer å kontakte [politisk parti] om dette. [Politisk parti] var jeg medlem av i flere år. Og som tidligere politisk aktiv, synes jeg ikke dette er en godt behandlet sak av dere.

I håp om en snarlig løsning på denne saken, tillater jeg meg å håpe på støtten fra Enova som dere bevilget meg for mer enn et år siden.

Beløpet kan settes inn i *Sparebank* på min konto der.

[informasjon om funksjoner er tatt bort]

Mvh.

Søker nr. 1.”

Videre forløp.

Saksbehandler skriver til Enova Svarer at saken er uklar og ikke godt nok dokumentert, og at hun skal diskutere saken med en annen saksbehandler. Saken har nå fått en gul Post-it-lapp festet på seg: *vi må forfatte en tilbakemelding eller vedtak på denne, snarlig.*

Neste e-post er fra søker, og det er tydelig at jeg ikke har tilgang til et ledd i kommunikasjonen

Søker nr. 1 skriver e-post til Enova Svarer.

Dette er en e-post, og er tilpasset mitt dokumentformat. Det vil si at linjeskift ikke stemmer overens med originalen, men avsnitt er beholdt. Adressefeltet og dato er tatt bort.

”Takk for nye opplysninger, jeg har nå snakket med [navn] i *Rørlegger*, han lovet meg å sende dere kundeoppsett/kundereskontro fra *Rørlegger* –som dere ber om.

Håper nå at saken ordner seg.

For ordens skyld er min konto i [bank og kontonummer].

I bankens historikk finnes også utbetalinger jeg har gjort vedr. dette tiltaket for miljøvern, bl.a. selve boringen etter vann/varme. Beløpet er langt høyere enn det som er betalt til *Rørlegger* for selve varmepumpen.

Men jeg er glad for at jeg har gjort dette.

Men samtidig bringer jeg videre en forespørsel jeg gjorde ovenfor en ansatt *hos leverandøren* da arbeidet begynte, og jeg fikk presentert kostnadene. Jeg forsto at alt jeg solgte det andre huset for ville gå med: da svaret fra *leverandøren* som solgte [info om tomtene]; Å nei. Det ville være alt for dyrt å legge til rette miljøbesparelser for alle byggene y byggefeltet. Det kunne ikke *boligleverandøren* ta ansvaret for.

Da tenker jeg: hvorfor blir ikke alle byggmestre trukket inn ved kommunale og fylkeskommunale tiltak, og blir pålagt å legge til rette for jordvarme, solfangere osv. Slik at alle enheter sparer miljøet?

Jeg tror ikke dette er så vanskelig å få til. [Kort historie om kalde gulv da hun var barn.]

Takk for hjelpen så langt,

Søker nr. 1.”

Saken går videre

Saksbehandler sender søker ny epost: ”vi har ennå ikke mottatt forespurt dokumentasjon”, og mottar dagen etter en epost fra søkeren om at det må ha skjedd en feil et eller annet sted, ”kan hende teknisk, og at jeg har skylden selv, for jeg har de siste årene vært plaget med [smerter] på grunn av uhell [...]. Disse pågår fremdeles. Jeg håper nå at dere får de papirene dere trenger fra *Rørlegger*.”

Sakspapirene har fått en ny gul Post-it-lapp. Den viser at saken fortsatt ikke er dokumentert riktig, at søker har gitt mye unødvendig informasjon og at det viktigste er å få riktig dokumentasjon til saken.

Saksbehandler tar nå kontakt per e-post med *Søkerens leverandør*, for å få den type dokumentasjon de trenger: ”Vi prøver å hjelpe dere kunde [kunde] med at hun skal få hennes sak vurdert og forhåpentlig vis utbetalt. Dersom vi får dokumentasjon som vi må ha så kan vi fort vurdere hennes sak.” De trenger kundereskontro, tilbud fra leverandøren og komplett a-faktura for hele prosjektet ”–*ikke faktura xxxx*”

Saksbehandler tar også kontakt med leverandøren per telefon, fordi leverandøren lurere på hvorfor det ikke er tilstrekkelig det han allerede har sendt inn.

På det som leverandøren nå sender inn, står det to Post-it-lapper. De er datert, og saksbehandler skriver at saken sikkert kan vurderes nå, og det er et smilefjes tegnet på lappen. På den andre lappen står det at to av saksbehandlerne nå mener at den kan omgjøres, og et ”hurra”.

Siste e-post er et godkjenningsbrev fra saksbehandler

”Hei søker nr. 1

Jeg viser til søknad om støtte gjennom Tilskuddsordningen for husholdninger, påfølgende avslag og din klage datert xx

Vi har konkludert saken din til godkjent. Støttebeløp kan forventes på din konto innen 2-3 uker.

Hilsen
Enova SF
Saksbehandler”

Vedlegg 23: Klagesak nr. 2

I saksmappen foreligger det først et brev fra Enova til søker nr. 2, som ber søker sende inn tilleggsopplysninger, se under. Klagebrevet er i original skrevet med annen font og fontstørrelse. Jeg har her rekonstruert brevet i font 12. Avsnitt er beholdt, men linjeskift vil avvike fra originalen.

Klagebrevet er et svar på avslaget (standardtekst): *Refusjonssøknaden er ikke tilstrekkelig dokumentert. Krav til dokumentasjon er ferdig utfylt rapport, utfylt egenerklæring, kopi av eventuelle erklæringer som viser at utstyr er levert i henhold til forskrift, samt kopi av kvitteringer som dokumenterer kostnader for anskaffelsen. Særmerknader (skrevet av saksbehandler): En eventuell klage må inneholde kopi av forutgående tilbud som spesifiserer tilskudsberettiget utstyr.*

Klagebrevet har en gul post-it-lapp med notatet: ”omgjøres. Mottatt manglende dok fra leverandør.”

Tilleggsopplysningsbrev fra Enova til søker nr. 2

Dato, adressefelt, id-nummer er tatt bort.

”TILSKUDDSORDNINGEN FOR HUSHOLDNINGER; TILLEGG SOPPLYSNINGER

Vi viser til innsendt rapport knyttet til ditt investeringstilsagn med saksnummer xx. Rapporten er dessverre mangelfull, og vi må be om tilleggsopplysninger før vi kan utbetale tilsagnet. Vi ber derfor om at følgende ettersendes:

-Kopi av forutgående tilbud som spesifiserer tilskudsberettiget utstyr.

”Dersom tiltaket er fakturert som en del av en større leveranse, må du legge ved kopi av a-konto fakturaer og sluttoppgjør samt de deler av kontrakt, endringsordre eller tilbud som omhandler tiltaket du har søkt støtte til. Utdrag av kontrakt eller tilbud må inkludere beskrivelse av det støtteberettigede utstyret og den delen som viser leveransens totalsum.”

[kontaktinformasjon]”

Klagebrev fra søker nr. 2

”Klage på avslag Tilskuddsordningen for husholdninger

Vil gjerne klage på avslaget på min søknad om tilskuddsordningen. Har sendt inn dokumentasjon flere ganger som dere sikkert ser av saken min. Problemet er at det ikke har vært rett type info. Vært mye korrespondanse fram og tilbake mellom dere, meg og rørlegger.

Siste gangen dere spurte etter dokumentasjon, sendte jeg umiddelbart mail til *Rørlegger*. Fikk ikke svar før nå for pga av at han har vært ute i [type jobb] og ferie. Han ringte da til Enova og ble fortalt at fristen for å komme inn med ny informasjon var *dato*, altså i morgen.

Nå har jeg endelig fått rett informasjon og håper dere kan se på saken igjen.

Hilsen

Søker nr. 2.”

Svaret på klagen

”Jeg viser til søknad om støtte til *energitiltak*, vårt avslag og påfølgende klage på avslag datert [dato].

For at vi skal kunne sluttbehandle saken din så vil vi gjerne se følgende:

Komplett fakturadokumentasjon av *tiltaket* i henhold til innsendte tilbud.

Vi har ett tilbud datert [dato] som viser til blant annet [utstyr]. Dette har en tilbudssum på [beløp]

Så er det vedlagt ett tilbud datert [dato og beløp]

Mottatte fakturaer er samlet på [beløp]

Vi mangler resterende fakturaer mot disse to tilbudene. For å kunne utbetale saken din må dette sendes inn.

[kontaktinformasjon]”

Videre forløp

Enova Svarer videresender e-post fra søker som inneholder dokumentasjon. Søkeren sender i to runder, og skriver kort at han sender i henhold til avtale og legger dokumenter med som vedlegg.

Siste e-post er et godkjenningsbrev

”Hei søker nr. 2

Jeg viser til søknad om støtte gjennom Tilskuddsordningen for husholdninger, påfølgende avslag og din klage datert xx

Vi har konkludert saken din til godkjent. Støttebeløp kan forventes på din konto innen 2-3 uker.

Hilsen
Enova SF
Saksbehandler”

Vedlegg 24: Klagesak nr. 3.

I saksmappen foreligger det først et brev fra Enova til søker nr. 3, som ber søker sende inn tilleggsopplysninger, se under. Klagebrevet er skrevet for hånd, og jeg har beholdt linjeskiftene som i originalen. Klagebrevet er et svar på avslaget (standardtekst): *”Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader for registrering av søknad. Særmerknader (skrevet av saksbehandler): Søknad om tilskudd registrert [dato]. xx % av innsendt fakturadokumentasjon stilet til søker er fakturert før registreringsdato.*

Tilleggsopplysningsbrevet til søker nr. 3

”TILSKUDDSORDNINGEN FOR HUSHOLDNINGER; TILLEGGSOPPLYSNINGER”

Vi viser til innsendt rapport knyttet til ditt investeringstilsagn med saksnummer xx. Rapporten er dessverre mangelfull, og vi må be om tilleggsopplysninger før vi kan utbetale tilsagnet. Vi ber derfor om at følgende ettersendes:

-Kopi av faktura med eventuelle vedlegg

-Vi har mottatt kopi av faktura som spesifiserer til skudd stilet *byggmester*.

-Kopi av faktura stilet til søker bes ettersendt.

”Dersom tiltaket er fakturert som en del av en større leveranse, må du legge ved kopi av a-konto fakturaer og sluttoppgjør sant de deler av kontrakt, endringsordre eller tilbud som omhandler tiltaket du har søkt støtte til. Utdrag av kontrakt eller tilbud må inkludere beskrivelse av det støtteberettigede utstyret og den delen som viser leveransens totalsum.”

[kontaktinformasjon]

Klagebrevet fra søker nr. 3

”Enova

Tilskuddsordningen for husholdninger

Saksnr. [tallkode]

Jeg vil gjerne sende inn en klage på avslaget jeg fikk fra dere.

Sender inn dokumentasjon på hva huset koster i totalsum, da vi ikke har betalt alt enda.

Vedlegg

Entreprenøren har hatt døgnmult siden [dato]
og enda ikke gjort jobben ferdig pr dags dato.
Håper dere kan se på dokumentasjonen jeg
har sendt med denne klagen.
Evt kan jeg ettersende bankutskrifter
på betaling, når det blir utført.

Mvh

Søker nr. 3

Jeg vil gjerne ha tilbakemelding.”

Saksbehandler svarer søker nr. 3 på e-post

Det er notert på brevet med håndskrift: ”søker har snakket med svartjenesten [Enova
Svarer. min kom] dato. Mer dok kommer. [type dokumenter som kommer].
Adressefelt og dato er tatt bort.

”Hei *Søker nr. 3*.

Jeg viser til søknad om støtte til *energitiltak* og påfølgende klage på avslag datert
[dato].

I din klage kommer det fram at det på klagetidspunktet var huset enda ikke ferdigstilt.
Dette er nå [antall] måneder siden. Jeg håper nå at du har flyttet inn og at dere har
gjort opp med entreprenør.

For å kunne ferdigstille saken din ønsker jeg følgende:

Komplett akonto-fakturering fra din husleverandør [navn], stilet til deg. For
ordens skyld kan jeg opplyse deg om at vi tidligere har mottatt:

faktura

faktura

faktura

Send kopier av resterende fakturaer til:

[kontakt informasjon og tilbakemeldingsfrist tatt bort]”

Saksgangen videre for søker nr. 3.

Enova Svarer sender en mail til saksbehandler der de videreformidler et spørsmål fra søkeren om saksbehandler har mottatt mailene hennes med dokumentasjonen. I tillegg står det ”noe som mangler nå?” Denne videreformidlingen, der det ikke er vedlagt e-post fra søker, tyder på at søkeren har ringt og snakket med Enova Svarer.

Saksbehandler svarer (til Enova Svarer) at de har mottatt mailene, og gir en antydning på når de er ferdig med å se på saken.

Det er festet en liten post-it-lapp på denne mail-utvekslingen med notatet: ”Komplett. Utb. og det er tegnet et smilefjes.

Siste brev er et godkjenningsbrev

”Hei søker nr. 1

Jeg viser til søknad om støtte gjennom Tilskuddsordningen for husholdninger, påfølgende avslag og din klage datert xx

Vi har konkludert saken din til godkjent. Støttebeløp kan forventes på din konto innen 2-3 uker.

Hilsen
Enova SF
Saksbehandler”

Vedlegg 25: Klagesak nr. 4.

Klagebrevet er maskinskrevet. I min rekonstruksjon av brevet vil linjeskift kunne avvike fra originalen. Klagebrevet er et svar på avslagsbegrunnelsen (standardtekst) : *Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad. Særmerknader (saksbehandler fyller inn egen tekst): Søknad om tilskudd registrert [dato], innsendt fakturadokumentasjon er datert [viser til en tidligere dato]. Adressefelt og dato er tatt bort.*

Klagebrev fra søker nr. 4:

”KLAGE PÅ AVSLAG ETTER TILSAGN – SAKSNUMMER [NUMMER]

Tiltakstype: [type tiltak]

Etter å ha fått tilsagn på støtte for energibesparende løsning, fikk jeg forrige uke avslag på tilsagnet grunnet at tiltaket er startet når søknaden er dokumentert.

Jeg har sendt inn all dokumentasjon som bekrefter investeringer i et nybygg som ble ferdigstilt [dato]. Men pga. at betalingen av [utstyret] er betalt [antall] dager før søknaden ble registrert hos dere, kommer nå avslaget på tilsagnet. Installasjonen av [utstyret] ble gjort på et senere tidspunkt og om dette er av interesse, kan det dokumenteres av rørlegger.

Jeg vil tro at de aller fleste som blir oppmerksomme over at det finnes en slik støtteordning, er i gang med investeringen av et slikt kostbart anlegg og dessverre for seint ute. Altså har man kanskje en ordning som er lagt til rette for vanskelig å kunne få støtte. Et annet poeng er jo at man ikke lar en så dyr investering stå eller falle på en støtte på [beløp] (under fem % av kostnadene av [utstyret]), og det vil være naturlig at man anskaffer seg det uavhengig av støtten fra Enova.

Jeg håper ordningen er ment som en støtte til husbyggere som investerer i dyre alternative miljøbesparende energiløsninger og at en kan bruke skjønn når en vurderer tilsagn. Her er det ikke snakk om å urettmessig tilegne seg støtte, men at jeg var [antall] dager for tidlig ute med å bestille et [utstyr] som tilfredsstiller deres krav for å motta støtte.

Håper det er mulig å få en ny vurdering.

Med vennlig hilsen

Søker nr. 4''

Søker nr. 4 får brev om at avslaget stadfestes

Stadfestelsen av avslaget begrunnes med at fakturene viser at utstyret ble kjøpt før hun søkte.

Vedlegg 26 Klagesak nr. 5

Avslaget blir stadfestet.

I saksmappen foreligger det først et brev fra Enova til søker nr. 5, som ber søker sende inn tilleggsopplysninger, se under.

Klagebrevet er maskinskrevet. Jeg rekonstruerer brevet tilpasset formateringen til mitt dokumentformat. Linjeskift kan derfor avvike fra originalen. Klagebrevet er et svar på avslagsbegrunnelsen (standardtekst): *Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad. Særmerknader (skrevet av saksbehandler): Søknad om tilskudd registrert [dato], innsendt fakturadokumentasjon er fakturert før registreringsdato. Adresse- dato- og id-felt er tatt bort.*

Tilleggsopplysningsbrevet til søker nr. 5:

”ENERGITILTAK I BOLIG; TILLEGG SOPPLYSNINGER”

Vi viser til innsendt rapport knyttet til ditt investeringstilsagn med saksnummer xx. Rapporten er dessverre mangelfull, og vi må be om tilleggsopplysninger før vi kan utbetale tilsagnet. Vi ber derfor om at følgende ettersendes:

-Kopi av faktura med eventuelle vedlegg

- Tilskuddsberettiget utstyr med varemerke og pris skal være spesifisert enten direkte på bilag, i vedlegg eller i form av skriftlig tilbud sammen med a-konto/avregningsbilag.
- Kjøpekontrakt, fakturagrunnlag, pakkseddel, ordreseddel og lignende som eneste form for dokumentasjon godkjennes ikke
- Det kreves dokumentasjon i form av faktura stilet til søker

Dersom tiltaket er fakturert som en del av en større leveranse, må du legge ved kopi av a-konto fakturaer og sluttoppgjør samt de deler av kontrakt, endringsordre eller tilbud som omhandler tiltaket du har søkt støtte til. Utdrag av kontrakt eller tilbud må inkludere beskrivelse av det støtteberettigede utstyret og den delen som viser leveransens totalsum.

[kontaktinformasjon, underskrift og rapporteringsfrist]

Søker nr. 5 sender inn tilleggsopplysninger

Søker nr. 5 skriver et brev for hånd til Enova når hun sender inn flere dokumenter.

”Ang. tilleggsopplysninger saksnr: [nr]

Vedlagt følger delfaktura i forbindelse med rørlegger, samt tilbud med spesifiserte opplysninger ang *energitiltaket*.

Vi fikk en totalpris fra byggmester [navn], der alle kostnader var inkludert. (se tidligere mail gitt til dere fra [navn]). Ta gjerne kontakt med han for mer informasjon dersom nødvendig. [Navn og telefonnummer].

Mvh

Søker nummer 5

Klagebrev fra søker nr. 5

Søker for avslag og sender inn klagebrev. Adressefelt og dato tatt bort.

”KLAGE SAKSNUMMER [NR.]

Finner dette avslaget urimelig. Hvorfor ble det ikke opplyst at det måtte søkes om tilskudd før tiltaket var påbegynt i første brev fra dere? Hvordan skal vi dokumentere kostnader før vi har startet montering av anlegget?

Vi trodde at hensikten med denne tilskuddsordningen var å få noe tilbake fordi en velger miljøvennlige anlegg når en bygger ny bolig. Det som dere henger dere opp i er datoen som det søkes tilskudd om er før eller etter montering av anlegget er startet/kostnader påløpt før registrering av søknad. Finner ikke avslaget deres som god nok grunn til å ikke gi tilskudd. Vi har brukt store summer på dette anlegget i ny bolig, uansett om vi søker før eller etter deres datoregistrering.

Håper på snarlig og positivt svar!

Med vennlig hilsen

Søker nr. 5 og ektefelle

Vedlegg 27: Klagesak nr. 6

Avslaget blir stadfestet.

Klagebrevet er originalt skrevet for hånd. Linjeskift er beholdt slik de er i originalbrevet. Klagen er et svar på avslagsbegrunnelsen (standardtekst) : ”*Det utbetales ikke tilskudd til tiltak som er påbegynt eller hvor det er påløpt kostnader før registrering av søknad. Særmerknader (utfylles av saksbehandler): Søknad om tilskudd registrert [dato], innsendt fakturadokumentasjon som spesifiserer tilskuddberettiget utstyr er fakturert [viser til en tidligere dato]. Adressefelt og dato er tatt bort.*

Klagebrev fra søker nr. 6:

”Tilskuddsordning ID [tallkode]

Dette tiltaket er ikke påbegynt denne regningen er kun skrivefeil; [årstall] skulle vært [årstall].

Sender med en regning til dersom dere ikke tror meg som jeg først har fått nå..

Leverandør kr [beløp]

Se vedlegg (1)

Med hilsen

Søker nr. 6

Adresse

[kontaktinfo]”

E-post fra Enova som ber søker nr. 6 om dokumentasjon

”Hei *Søker nr. 6*.

Vi viser til søknad om støtte fra Tilskuddsordningen for husholdninger⁴⁴ til *energiltak* og påfølgende klage mottatt[dato].

For å kunne ferdigstille saken din ønsker jeg følgende:

⁴⁴ Gammelt navn på støtteordningen som i dag heter Energiltak i bolig.

- Kundereskontro fra leverandør av *utstyr, leverandør* som viser bokføring av faktura nr. [tallkode]. Legg eventuelt bankbilag som viser betaling av denne. Bankbilag **må** identifisere hvem som har betalt, fra hvilken konto, mottaker, dato og beløp.

Tilbakemelding kan sendes elektronisk til post@enova.no eller besvar denne mail eller per post til

[kontakt informasjon og tilbakemeldingsfrist]

Med vennlig hilsen

Saksbehandler”

Søker nr. 6 svarer på spørsmål om dokumentasjon i e-post til saksbehandler.

Adresseinformasjon er tatt bort.

”Hei!

Jeg er i *Europa* på ferie til [dato] så jeg har ikke mulighet til å svare på dette her.....

Jeg forstår ikke helt hva problemet er.....så ikke dere regningen på installasjonen til det elektriske..... varmepumpen er jo montert og i drift.....og den ene regningen på det elektriske var på over [beløp] kroner den også.....som jeg la ved.....

Tror dere ikke at jeg har montert varmepumpen og kastet ut oljefyringsanlegget????????er det ikke derfor dere gir folk dette tilskuddet for å bli mer miljøvennlige?????

Med vennlig hilsen

søker nr. 6”

Saksbehandler svarer søker nr. 6

Saksbehandler sender e-post med svar: ”Ny tilbakemeldingsfrist er satt til [dato]”.

Søker nr. 6 sender inn to e-poster med dokumentasjon

1) ”Nå har jeg kommet fra *ferie* og sender som avtalt:

Transaksjonsdetaljer når det ble betalt denne fakturaen. Sender også med originalfaktura fra *leverandøren* til *anlegget*.

Er det noe mer du lurer på kontakt meg på tlf [nr] eller på e-post.

Hilsen *søker nr. 6*”

2) [Bilde av utstyret]

”Her er utstyret montert i kjelleren min [årstall]...og den kan trygt anbefales til andre som vil skifte ut gammel oljefyr. Den lager god varme på radiatorovnene min ei hele huset.”

Saksbehandler svarer på dokumentasjonen

”Dokumentasjon er mottatt og lagt på saken din.

Med vennlig hilsen

Saksbehandler”

E-poster fra søker nummer 6. til saksbehandler

”Hei! Jeg lurte på hvordan det gikk med saken min... jeg kan trygt anbefale denne pumpa på anlegg med oljefyring.... dyr investering men det funker ihvertfall.

Søker nr. 6”

Svar til søker nummer 6.

”Hei

Saken din ligger for behandling. Om saksbehandler godkjenner rapporten slik den foreligger, vil du kunne forvente utbetaling av støtten i løpet av 3 uker. Om det skulle være ønskelig med ytterligere dokumentasjon, tar vi kontakt.

Har du spørsmål kan du ringe svartjenesten vår på telefon 800 49 003.

Med vennlig hilsen

Saksbehandler.”

Søker nr. 6 etterlyser svar knappe tre uker senere.

Hvordan går det med saken min ang. tilskuddsordningen – ID [nr]

Forstår ikke hva som er problemet..... jeg har jo kasta ut denne fyringsdriften og kosta på [antall kroner] i nytt *energiutstyr*..... se før som jeg sendte.

med vennlig hilsen

Søker nr. 6”

Og sender inn ny etterlysning etter to nye uker.

To e-poster på samme dag, til Post@enova.no og som svar på tidligere mail fra saksbehandler.

1) ”Hei

Etterlyser informasjon om saken min.... har ikke fått utbetalt støtte ennå....jeg skjønner ikke hvorfor det tar så lang tid.....

Jeg trodde denne tilskuddsordninga premierte de som kasta ut oljefyrkjelene sine... og erstatta de med *energieffektiv energikilde*.... vet dere at jeg har måttet investere [antall kroner] for dette opplegget..... så det hadde vært greit å få den støtten nå.

Med hilsen *Søker nummer 6.*”

2) ”ID [nr]. Hei. Etterlyser svar på min søknad om tilskuddsordning.... har sendt mange brev til dere.... Hva skjer???

Med hilsen *søker nr.6*”

Saksbehandler svarer

”Hei.

Din klage ligger til klagebehandling denne uke. Svar på denne har du innen 1-2 uker.

Har du spørsmål kan du ringe svartjenesten vår på telefon 800 49 003.

med vennlig hilsen

Saksbehandler”

Søker nr. 6 får brev om at avslaget stadfestes

Etter at søkeren får e-posten om når hun kan forvente at saken er behandlet, får hun et brev som sier at Enova opprettholder avslaget, altså en stadfestelse av avslaget.

Bakgrunnen for dette er at fakturaene viser at utstyret er betalt før hun sendte inn søknaden.

Vedlegg 28: Omgjøring til godkjent rapport. Mal pr. 20. nov. 2013

Hei Tony Stark

Jeg viser til søknad om støtte gjennom Tilskuddsordningen for husholdninger, påfølgende avslag og din klage datert xx.xx.xxxx

Vi har konkludert saken din til godkjent. Støttebeløp kan forventes på din konto innen 2-3 uker.

Med vennlig hilsen

Saksbehandler

Enova SF

Telefon: 800 49 003

post@enova.no

Post: Postboks 5701 Sluppen, N-7437 TRONDHEIM

www.enova.no