

Richtlijn voor professionals in de context Almere

Inleiding

Deze notitie dient als richtlijn voor professionals om in de schriftelijke communicatie aan haar burgers, de taalboodschappen goed te laten aan sluiten. De taalboodschappen zouden zo geformuleerd moeten zijn dat burgers deze begrijpen, zich verbonden voelen en zelfstandig tot handelen kunnen komen, zonder dat dit leidt tot aanvullende hulpvragen of negatieve emoties.

Gemeenten hebben er een belang bij dat de boodschap goed overkomt en dat het handelingsperspectief bereikt wordt. Echter moet de vraag gesteld worden hoe hoog dit belang op de agenda staat. Professionals hebben te maken met beleid, wetgeving en de (on)mogelijkheden van het systeem. Zo staat er een beperking op het aantal gestandaardiseerde brieven, gebeurt het dat er omwille van een tekort aan capaciteit niet de gelegenheid wordt gegeven om te bellen en verschillen de medewerkers qua opvatting over wat wel of niet duidelijke taal is.

Hiernaast verschillen de belangen per brief. De ene brief is vrijblijvend, de andere brief streng of feitelijk. Voor mensen met lage taalvaardigheden kan schriftelijke communicatie ingewikkeld zijn. Omdat de diversiteit van de inwoners enorm groot is, de aard van de brief verschilt en daarmee het belang voor de professional en inwoners, zijn er een paar vragen die je je als professional bij elke brief kunt stellen. Heb ik mezelf ingeleefd in de persoon die deze brief ontvangt? Is de boodschap duidelijk en hoe komt deze door de ontvangende partij over? En, is het duidelijk wat de inwoner kan of moet doen en hoe dat kan of moet gebeuren?

Op basis van de interviews met inwoners en professionals zijn de hieronder staande punten voor duidelijke schriftelijke communicatie naar voren gekomen. Onderstaande punten zijn naast de aandachtspunten uit de schrijfwijzer van de gemeente Almere gelegd. We hebben hiernaast ook een kolom gemaakt met opmerkingen om de eis of richtlijn toe te lichten daar waar we dat nodig vonden.

Pakket eisen / Aandachtpunten

Eisen (op basis van resultaten inwoners en professionals)	Opmerkingen
Achtergrondgegevens	
Leef je als professional in, in degene voor wie je de brief schrijft	Het gaat niet alleen om laaggeletterden, maar ook om mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, mensen met dyslexie etc.
Communicatievaardigheden	
Toon begrip voor schaamte bij laaggeletterden en taboe dat speelt.	
Houd rekening met mensen die Google Translate gebruiken	Overweeg synoniemen die een logischere vertaling hebben in het Engels
Zoek de brief erbij en lees voor waar deze over gaat (KCC)	
Talige aspecten	
Schrijf brieven op B1 niveau (of lager)	

Schrijf brieven niet betuttelend (jip-en-janneke taal).	
Wees consequent in de woorden en aanduidingen	
Gebruik zo min mogelijk afkortingen of leg uit waar afkortingen voor staan	
Zet belangrijke informatie vooraan of op de voorkant	
Maak gebruik van kopjes en vetgedrukte tekst	
Vermijd lange zinnen (zinnen die langer zijn dan 12 woorden)	
Schrijf korte teksten en brieven	Bij veel tekst (langer dan 1 A4) haken lezers sneller af.
Vermijd een lange aanloop	
Vermijd dubbele betekenissen (het gebruik van twee verschillende woorden met zelfde definitie in 1 brief).	
Gebruik actief taalgebruik	
Licht besluiten, eisen, berekeningen en handelingsopties toe.	Draagt bij aan het begrijpen van de boodschap.
Zorg dat de begrippenlijst in brieven in heldere taal geschreven wordt en de woorden uit de tekst duidelijk uitlegt.	Voorkom cirkelredeneringen; termen in de begrippenlijst die niet van toepassing zijn in brief; moeilijke woorden in de uitleg.
Vermijd lange en ingewikkelde zinnen.	
Vermijd moeilijke woorden	
Vermijd lange woorden, of leg lange woorden uit.	
Houd rekening met mensen die in een inburgeringstraject zitten	Voor mensen die in een inburgeringstraject zitten kan veel tekst en veel informatie verwarrend zijn
Gebruik vraag en antwoorden in de brief.	
Visuele aspecten	
Gebruik effectieve, verduidelijkende plaatjes	
Vermijd verwarring over de afzender door logo's	
Gebruik iconen die handelingsopties verhelderen (gebruikelijke iconen voor gebruikelijke termen)	
Zet kaders rondom tabellen en handelingsopties	
Laat dingen eruit springen in kaders met kleur	
Wees consistent en zorgvuldig in de opmaak van de brief (lettertypes en lettergrootte)	Wees consistent binnen brieven maar ook tussen brieven.
Pas het format van de gemeente aan	
Schrijf brieven laagdrempelig en inhoudelijk correct	

Sociale aspecten	
Benader mensen met respect en gebruik respectvol taalgebruik	
Toon begrip en empathie voor de persoonlijke situatie van inwoners	Persoonlijke situatie heeft invloed op hoe men bejegening ervaart (hou daar rekening mee).
Hou er rekening mee dat voor mensen die al in een lastige situatie zitten de strenge toon van brieven tot meer stress kan leiden	Bepaalde brieven roepen meer emoties op dan andere brieven.
Vermijd een strenge en straffende toon zo veel mogelijk. Pas toe alleen daar waar het nodig is.	Strenge brieven (boetes/straffen) zorgt voor gevoel van onveiligheid en onzekerheid bij nieuwkomers
Pas de toon van brieven zo aan dat inwoners hulp durven te vragen (wees uitnodigender).	
Kies bewust een toon die past bij de eigen doelstellingen en doelgroep.	Er zijn verschillende voorkeuren m.b.t. de toon van brieven.
Breng meer uniformiteit aan in ondertekeningen.	
Activering	
Handelingsopties en instructies worden niet altijd helder omschreven. Leg in brieven uit <i>hoe</i> en <i>waarom</i> men actie moet nemen.	Er zit een verschil tussen het zien van handelingsopties en het er naar handelen
Geef alternatieve wijzen van actie ondernemen	Niet iedereen is bijvoorbeeld in staat digitale acties uit te voeren
Maak altijd duidelijk hoe en waar hulp te vinden is	
Benoem ook wanneer een inwoner niets hoeft te doen	
Laat het ondernemen van actie urgent genoeg lijken	
Vermeld (de juiste) contactgegevens	
Context	
Inwoners hebben regelmatig te weinig systeemkennis - denk aan uitkeringssysteem, schoolsysteem, belastingsysteem. Zonder die kennis is een brief vaak onduidelijk. Overweeg uitleg in brief of verwijzing naar uitleg (filmpjes/sites/contact).	Volgens inwoners wordt dit in de inburgeringslessen en taallessen gemist.
Niet iedereen weet welke instanties hulp bieden (zoals digitale steunpunt bibliotheek of spreekuren). Maak duidelijk waar mensen hulp kunnen vinden	
Organisatie	
Laat geschreven brieven controleren door collega's	
Pas de schrijfgeregels toe.	Stimuleer het gebruik van de schrijfwijzer.

Evalueer bestaande formats (van gestandaardiseerde brieven)	
---	--