

DUIDELIJKE TAAL

Oktober 2024 : Hoe staan we er voor?



De Dienst
Noordwest Fryslân

25 jaar zo werkt het sociaal



De laaggeletterdheid onder de inwoners van Noordwest Fryslân is groot. Door duidelijke taal begrijpen inwoners beter wat we van ze vragen en waar ze recht op hebben. Dat vergroot hun zelfredzaamheid. De komende jaren werken we voortdurend aan onze duidelijkheid.

TO DO IN 2024

- ✓ **Klaar!** Taalfestival voor medewerkers organiseren om hen te enthousiasmeren om met dit thema aan de slag te gaan.
- ✓ **Klaar!** Allemaal een taaltraining 'Steengoed schrijven in B1', 'Gedragsbeïnvloeding' of 'Juridische zaken' volgen
- ✓ **Klaar!** E-learning en e-coaching beschikbaar stellen om aanvullend en langer te leren.
- **Loopt** De B1-check-app integreren in Outlook en Word (hier werken we nog aan, samen met het Shared Service Centrum van gemeente Leeuwarden)



PARTNER

pastoor BV
communicatietrainingen

Van gemeente Utrecht tot Bol.com, van Rechtbank Limburg tot de Nationale Postcodeloterij: allemaal hebben ze taaltraining gehad van Pastoor bv: het communicatiebureau dat ook alle medewerkers van De Dienst trainde in duidelijke taal.

Onze taalambassadeurs helpen alle teams bij het herschrijven van brieven en beschikkingen.



ALFIE



NINA



MARGRIET



AMARENS



MARIJKE



KLASKE



MARGREET

HOT TOPIC

Wat is taalniveau B1?

Er zijn 6 taalniveaus: van A1 tot C2. B1 staat voor eenvoudig Nederlands. Een tekst op B1-niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. En uit korte, eenvoudige en actieve zinnen.

Ook hoogopgeleiden lezen meestal liever teksten op taalniveau B1 dan op C1. Dat lees leest namelijk gemakkelijker en sneller. Zeker als je teksten online leest, bijvoorbeeld op je smartphone.

FACTS & FIGURES

- 128 collega's volgden een B1-taaltraining van Pastoor bv, sommigen met een extra module over bijvoorbeeld juridische taal of gericht op de lezer in beweging krijgen.
- We hebben inmiddels 92 basisbrieven herzien en waar nodig herschreven naar B1, met begeleiding van onze taalambassadeurs en met controle en feedback door Pastoor. En we zijn nog volop bezig met de overige brieven. Het zijn er zoveel, omdat alle teams hun brieven en beschikkingen tegen het licht houden: van Wmo tot Handhaving en van Inkomensadministratie tot Bezwaar en Beroep: iedereen werkt het aan duidelijke taal.



DIT IS DUIDELIJKE TAAL!

Onze testgroep over een formulier

Met een testgroep van inwoners en bewindvoerders bogen we ons over het aanvraagformulier Bijzondere Bijstand. Dat begint met deze verklaring:

☒ 'Ik vul dit formulier eerlijk in. Ik weet dat ik de bijzondere bijstand terug moet betalen als ik die ontvang op basis van onjuiste of onvolledige informatie. Het onjuist of onvolledig invullen kan daarnaast leiden tot een boete.'

Een inwoner reageerde: 'Dit is eng, omdat je nog niet weet wat er van je gevraagd worden. Je twijfelt: doe ik het wel goed? Ook al doe je je best om alles eerlijk in te vullen. Wat als je per ongeluk een fout maakt?'

We schraptten het deel over terugbetalen en boete. In de uitleg bij het formulier melden we: Vind je sommige vragen niet duidelijk? Of heb je zelf vragen over de bijzondere bijstand? Neem dan contact met ons op voordat je een aanvraag indient. Zo voorkom je dat je verkeerde informatie invult. En dat je te veel of te weinig bijzondere bijstand ontvangt. Als je te veel bijzondere bijstand ontvangt, moet je dat altijd terugbetalen.

Praktische tips op intranet

Onze taalambassadeurs beheren de intranet-groep www.mijnwerk.frl/Project/DeDienstDuidelijketaal. Daarin delen we praktische tips voor duidelijke taal.

Word ook lid! De groep is namelijk toegankelijk voor alle medewerkers en raadsleden van Terschelling, Vlieland, Waadhoeke, Leeuwarden, Ameland, Schiermonnikoog en Noardeast-Fryslân.

Telefoonmenu op de schop

Ons telefoonmenu gaat op de schop: geen keuzemenu meer om te kiezen tussen Participatiewet, Wmo/Jeugdwet of Zakelijk contact, maar meteen iemand aan de lijn.



Geen woorden meer aan vuil maken

Hulpwerkwoorden zoals worden, zullen, gaan, willen en mogen hebben vaak helemaal geen functie. We laten ze voortaan weg!

- ☐ Ik zou graag met u in gesprek willen gaan om te kijken wat de huidige stand van zaken is.
- ☒ Ik bespreek graag de stand van zaken met u.
- ☐ Zodra uw financiële situatie anders wordt, zult u dit zo snel mogelijk moeten melden
- ☒ Verandert uw inkomen? Neem dan binnen 5 werkdagen contact met ons op.

Restvrijlating? Beletsel? Gecontinueerd?

- ☐ De restvrijlating bedraagt € X. Uw vermogen is dus geen beletsel voor de verlening van bijstand. Voor al het overige wordt uw uitkering ongewijzigd gecontinueerd.
- ☒ Uw vermogen van € X zorgt er niet voor dat uw uitkering verandert. U krijgt dus gewoon uw bijstandsuitkering, zoals u dat gewend was.

DE RECHTER door Jesse van Muylwijk www.jessecartoons.com

