

Een 10 voor bijstandstaal!

Beste Christien Bronda,

Vorig jaar heeft BureauTaal (Bureau voor eenvoudig Nederlands) onderzoek gedaan naar voorlichtingsteksten over bijzondere bijstand. Zij hebben in dit onderzoek het taalniveau in brochures, folders en webteksten geanalyseerd (zie bijlage 1). De SP in Zwolle was erg benieuwd hoe de afdeling sociale zaken van de gemeente Zwolle op dit onderdeel scoorde. De SP heeft daarom de klantenmap van de gemeente Zwolle laten doorlichten door dit bureau voor eenvoudig Nederlands.

De conclusie:

De gemeente Zwolle probeert in de klantenmap toegankelijk te schrijven en daarmee aan te sluiten op de doelgroep. Korte alinea's en tussenkopjes helpt de laagtaalvaardige lezers. Moeilijke woorden worden uitgelegd. Kortom: de gemeente Zwolle scoort ruim voldoende met haar klantenmap. (de hele analyse vind u in bijlage 2).

De SP in Zwolle wil u graag met deze uitslag complimenteren en trakteert u daarom op deze: 'tien voor bijstandstaal-taart'. Wij vinden het erg belangrijk dat mensen in de bijstand geen geld mislopen, terwijl zij daar wel recht op hebben. Hierbij is communicatie met de doelgroep van wezenlijk belang. Een goede toegankelijke klantenmap helpt daarbij. De SP is erg blij met dit goede resultaat.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de bijlagen.

Ga zo door en eet smakelijk!

Vriendelijke groet,

De fractie van de SP in Zwolle

BIJLAGE 1: ARTIKEL VOLKSKRANT

Uit de Volkskrant van 8 oktober:

Armen lopen bijstand mis door lastige taal

Van onze verslaggeefsters Elsbeth Stoker, Sara Berkeljon

AMSTERDAM - Duizenden mensen met een laag inkomen lopen de bijzondere bijstand van gemeenten mis. De informatie in folders en op websites over deze financiële Tegemoetkoming is vaak te complex. Dat concludeert BureauTaal, dat gespecialiseerd is in taalonderzoek, na analyse van gemeentelijke informatie over deze regeling. 'Het bedrag dat wordt misgelopen, is zo'n 45 euro per maand. Voor iemand die moet leven van 500 euro per maand is dat best veel geld', zegt onderzoeker Martijn van der Wind.

Uit een steekproef blijkt dat veel teksten in folders en op websites over de bijzondere bijstand geschreven zijn voor mensen met hbo-plus niveau. 'Dat betekent dat ze te moeilijk zijn voor de helft van de bevolking. Voor degenen die recht hebben op bijzondere bijstand is het soms een onbegrijpelijk doolhof.'

Mensen met een laag inkomen kunnen extra geld aanvragen. De hoogte en de voorwaarden verschillen per gemeente. Het totale bedrag dat de armlastigen mislopen is lastig te bepalen omdat niet elke gemeente deze informatie geeft. 'In Rotterdam gebruikt bijvoorbeeld maar de helft van de mensen die recht hebben op bijzondere bijstand, de regeling. En dat terwijl dit een stad is die veel aan voorlichting doet', zegt Van der Wind. 'We gaan er vanuit dat dit percentage elders vergelijkbaar is of zelfs lager ligt.'

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten laat weten dat gemeenten hard bezig zijn hun service te verbeteren. Zo is in Den Haag het project Helder Haags gestart en noemt Den Bosch bijzondere bijstand voortaan 'gratis geld'.

Ook de rijksoverheid erkent dat veel formulieren niet goed worden begrepen. De gemeenten en het rijk deden daarom vrijdag een gezamenlijke belofte: de 25 meest gebruikte formulieren zijn uiterlijk eind volgend jaar begrijpelijk. Dit geldt onder meer voor informatie over de bijzondere bijstand, belasting en de zorgtoeslag.

Dat het verhelderen van de formulieren anderhalf jaar kost, ligt aan een aantal factoren. Zo kost het tijd om een 'norm van begrijpelijkheid' te ontwikkelen. Ambtenaren zullen worden getraind in helder taalgebruik en er komt een helpdesk voor burgers. Ook wordt voor ieder formulier onderzocht wie de doelgroep is.

BIJLAGE 2: UITKOMSTEN ONDERZOEK

Het valt mij op dat de sociale dienst bij jullie enorm probeert om toegankelijk te schrijven. Ik kan dat merken aan de vormgeving, de structuur van de tekst en aan de zinsbouw en woordkeuze. Natuurlijk zie ik ook wel verbeterpunten. Compliment daarvoor! Hieronder noem ik wat goed gaat en wat eventueel anders of beter kan.

Wat gaat goed?

- Jullie gebruiken een map. Daardoor kun je heel handig bladeren in de map. Daardoor krijg je als het ware een soort naslagwerk.
- In de tekst gebruiken jullie een overzichtelijke vormgeving: twee kolommen, voldoende witruimte tussen de regels, een duidelijk leesbare letter en een 'vrije regelval': dat betekent dat de tekst niet uitvult aan het einde van de regel.
- De alinea's in de tekst zijn meestal kort. Ook gebruiken jullie veel tussenkopjes. Dat helpt laagtaalvaardige lezers. Deze lezers zien dan sneller welke informatie waar staat.
- Ook de zinnen zijn kort. Misschien kunnen sommige zinnen nog korter. Maar weer: ik kan zien dat de schrijvers proberen korte zinnen te gebruiken. Mooi is ook het gebruik van vragen en antwoorden in de tekst.
- De schrijvers proberen jargon meestal uit te leggen, bijvoorbeeld het begrip vordering, of reïntegratie. Heel goed.

Wat kan beter?

- Visueel is er nauwelijks ondersteuning van de tekst. Dat is jammer. Laagtaalvaardige mensen houden niet van lezen. Als een tekst geen plaatjes bevat, maakt dat de tekst heel ontoegankelijk. Dat verhoogt de drempel voor laagtaalvaardige mensen om de tekst te gaan lezen. Een goed ondersteunend plaatje vertelt vaak meer dan duizend woorden.
- Jullie proberen korte alinea's te gebruiken. Toch zie ik nog enkele lange alinea's. Soms bijna een hele kolom lang. Ook dat maakt de tekst ontoegankelijk. Een alinea van tien regels zou ongeveer de grens moeten zijn.
- Op woordniveau zie ik nog wel enkele problemen. Sommige woorden zijn nog erg moeilijk. Als de doelgroep die woorden niet kent, vergroot dat de kans dat ze de tekst helemaal niet begrijpen. Sommige woorden kunnen ook makkelijker, bijvoorbeeld: aanspreekpunt, traject, enz.
- In de tekst staan veel passieve zinsconstructies. In een passieve zin ontbreekt het onderwerp. Dat maakt de tekst abstract. Daardoor kan een laagtaalvaardige niet begrijpen dat hij of zij iets moet doen, waardoor 'miscommunicatie' ontstaat.
- In de tekst staat nog veel figuurlijke taal. Een voorbeeld daarvan is: 'De consulent volgt het traject op afstand'. Vooral allochtonen hebben moeite met figuurlijke taal. Zij lezen figuurlijke taal vaak letterlijk.

Kortom: er gaat veel goed in Zwolle. Houden zo.