

# Oostende

DE STAD  
AAN ZEE



## TAALBELEIDSPLAN

GOEDGEKEURD DOOR DE GEMEENTERAAD  
OP 23 MEI 2022

OOSTENDE.BE  
TEAM TAAL





## TAAL IS BELANGRIJK!

Om te **communiceren** met elkaar, om zich verbonden te voelen met elkaar maar ook bijvoorbeeld in het kader van veiligheid (zoals bij instructies op de werkvloer).

Taal manifesteert zich zowel **mondeling** als **schriftelijk** (inclusief digitaal).

Het is belangrijk om **alle Oostendse burgers** te bereiken: ook mensen die laaggeletterd of taalarm zijn, een andere taal spreken, psychische, mentale of zintuigelijke beperkingen hebben. Daarbij is genderbewust communiceren ook een aandachtspunt.

## DE NOOD AAN EEN TAALBELEID(SPLAN)

Een taalbeleid bepaalt op een structurele en strategische manier hoe om te gaan met taal. Het taalbeleid richt zich op een klantgerichte aanpak met respect voor de regelgeving. Het ultieme doel is om de dienstverlening te verbeteren.

### Juridisch kader

Het juridisch kader is de **taalwetgeving**, die regelt in welke taal (of talen) de overheid moet communiceren met haar burgers en omgekeerd. Samengevat moeten we in Oostende het Nederlands gebruiken, zowel van overheid naar burger als omgekeerd, in alle contacten met elkaar. Voor toeristische informatie mogen we naast het Nederlands tegelijkertijd ook het Frans, Duits of andere talen gebruiken.

De **Vaste Commissie voor Taaltoezicht** formuleert de extra **richtlijnen bij het gebruik van andere talen** als volgt:

1. De gemeente maakt geen systematisch gebruik van de vreemde taal, maar slechts bij wijze van uitzondering of als overgangsmaatregel, bijvoorbeeld in het kader van de integratie van nieuwkomers.
2. Het gebruik van de vreemde taal dient een bijzonder doel zoals het informeren van bepaalde doelgroepen over het bestaan van een bepaalde dienstverlening, bijvoorbeeld het promoten van lessen Nederlands.

3. De anderstalige boodschap wordt in de eerste plaats ook in de bestuurstaal gesteld en is slechts een vertaling van de Nederlandse tekst. Er wordt dus niet meer of andere informatie gegeven in de vreemde taal dan in de Nederlandse tekst. Bovendien wordt in het document vermeld dat dit een vertaling is.
4. De anderstalige tekst is bestemd voor een specifiek doelpubliek, bijvoorbeeld enkel voor de groep nieuwkomers of voor een bepaalde wijk waar zeer veel anderstaligen wonen.

*Samengevat:* Nederlands blijft de norm maar er zijn uitzonderingen in specifieke situaties mogelijk.

De taalwetgeving en de richtlijnen van de Vaste Commissie spreken zich enkel uit over het gebruik van andere talen maar zeggen niets over de andere uitdagingen om iederéén te bereiken. Een universeel taalbeleid behandelt echter álle domeinen.

## Bestuurskader

Het **Bestuursakkoord 2019–2024 en het Meerjarenplan 2020–2025**<sup>(1)</sup> voorzien in 'helder taalgebruik' en het uitschrijven en implementeren van een stadsbreed Taalbeleidsplan.

Het Taalbeleidsplan kadert ook binnen de toegankelijkheidsgedachte, onder meer onder de B van Begrijpbaarheid.

Over het toegankelijkheidsbeleid van Stad Oostende lees je meer in bijlage 1.

<sup>(1)</sup> Goedgekeurd door de Gemeenteraad op 14 december 2019.



## 2

# PROCES EN FOCUS

Het Taalbeleidsplan kwam participatief tot stand. Er is een stuurgroep actief en een representatieve, dynamische werkgroep. Een engagementsverklaring werd al door het bestuur goedgekeurd<sup>(2)</sup>. De werkgroep detecteerde alvast de noden op de werkvloer. De coördinatie gebeurt door team Taal binnen de directie Stadsmarketing en -communicatie. Daarnaast is er ook ruimte voor de uitwerking van concrete projecten op maat, die we 'taaltuinen' noemen.

Stad Oostende heeft binnen het taalbeleid een dubbele rol: als **dienstverlener** (externe focus) en als **werkgever** (interne focus). Beide rollen zijn nauw met elkaar verbonden.

---

(2) Goedgekeurd door het College van Burgemeester en Schepenen op 9 oktober 2020.

## WERKINGSPRINCIPES

**De ALGEMENE PRINCIPES van het Taalbeleid zijn:**

### **Nederlands is en blijft de norm**

Dit is niet alleen een wettelijke verplichting maar is ook cruciaal om volledig te kunnen deelnemen aan de lokale gemeenschap, zowel op school, in een werkcontext als binnen het sociaal gebeuren. Als lokale overheid hebben we een voorbeeldfunctie. Wel houden we er rekening mee dat Nederlands spreken en/of begrijpen niet voor iedereen evident is en dat taaldrempels wegwerken in de communicatie een permanent aandachtspunt is.

### **Uitzonderingen zijn de uitzondering**

Afwijken van het gebruik van het Nederlands is en blijft de uitzondering. Om informatie begrijpelijk te maken, vanuit het 'hoffelijkheidsprincipe' én mits aan een aantal specifieke voorwaarden (zie hiervoor) beantwoord wordt, kunnen we een andere taal gebruiken. Het gaat hier dus om uitzonderingen met de bedoeling de doelgroep effectief te bereiken (bijvoorbeeld op het vlak van gezondheid, veiligheid, toerisme).

Oostende heeft ook gekozen voor 'internationale relaties'.

Deze specifieke context vraagt ook het gebruik van een andere taal afhankelijk van het land waarmee we samenwerken of van het internationaal netwerk waarin de Stad actief is.

## Heerlijk Helder

Heerlijk Helder passen we overal toe. Het gaat onder meer om het gebruik van makkelijke woorden (geen afkortingen of vakjargon) en korte, eenvoudige en actieve zinnen. Meer toelichting over ‘Wat is heerlijk heldere taal?’ in bijlage 2.

## Genderbewust communiceren

Vaak gaan we er op basis van enkele gegevens (naam, uiterlijk, partner...) van uit dat iemand ofwel man ofwel vrouw is en spreken we hen op de bijpassende manier aan. Onze inschatting klopt echter niet altijd. Wanneer we een persoon – onbewust, door een foute inschatting, of bewust – foutief aanspreken, misgenderen we die persoon. In het bijzonder voor non-binaire en trans personen gebeurt dit vaker. Voor sommige mensen maakt dit weinig uit, voor anderen is het een pijnlijke ervaring. Het is belangrijk dat we iedereen genderidentiteit erkennen en dat dit ook in ons taalgebruik tot uiting komt<sup>(3)</sup>.

Niet iedereen herkent zich dus in de binaire opsplitsing man-vrouw. In realiteit hebben we eerder te maken met een gendercontinuüm: sommige mensen voelen zich meer of minder vrouw of man. Daarnaast zijn er ook mensen die zich noch als man noch als vrouw identificeren. In een poging om daar een antwoord op te bieden, gebruikt men soms een ‘x’. Maar ook dat is absoluut geen ideale oplossing, want het blijft een vorm van mensen in een vakje stoppen. Daarom willen we zo genderneutraal mogelijk communiceren. We gebruiken bijvoorbeeld ‘Beste Klant’ in plaats van ‘Geachte Heer of Mevrouw’. Als bij de opmaak van invulformulieren de vraag naar ‘geslacht’ of ‘gender’ geen doel heeft, dan schrappen we gewoon die vraag. Een handleiding zal verdere duidelijkheid brengen over de wijze waarop Stad Oostende genderbewust zal communiceren.

(3) Bron: <https://www.uantwerpen.be/nl/overuantwerpen/organisatie/missie-en-visie/diversiteit/thema-s/lgbtq/genderinclusieve-communicatie/>



**SPECIFIEKE SITUATIES gaan over uitzonderingen en komen altijd pas in tweede orde aan bod.**

### **Meertaligheid en anderstaligheid**

Nederlands blijft de norm. Initiatieven om de kennis van het Nederlands te versterken zijn cruciaal. Anderzijds is een andere thuistaal deel van iemands identiteit en belangrijk voor de band met de familie en de eigen cultuur. Ook het Agentschap Opgroeien bijvoorbeeld erkent formeel dat als een kind een stevige basis heeft in de thuistaal, dit bevorderlijk is voor het leren van een nieuwe taal.

Ieder contact met een anderstalige moet gezien worden als een oefenkans: we starten altijd in het Nederlands, maar kunnen hierbij wel hulpmiddelen gebruiken, zoals pictogrammen. In uitzonderlijke gevallen (en binnen de hiervoor geschetste richtlijnen) kan het nodig zijn om een vertaling aan te bieden. Dat kan via vertaalapps of -computers, maar ook via tolken (zie hierna).

## Taalarmoede en laaggeletterdheid

Een taalarme thuiscontext betekent dat er weinig leesvoer in huis is, dat de mondelinge communicatie in het gezin beperkt is, dat ouders soms zelf niet of nauwelijks kunnen lezen of schrijven. De effecten voor de kinderen zijn niet te onderschatten. Met verschillende stadsdiensten zoals de Bibliotheek, dienst Jeugd en dienst Onderwijs en Maatschappij willen we daarom inzetten op taalstimulering en -ontwikkeling. Specifieke projecten en speelse activiteiten bevorderen de talige vaardigheden van ouders en hun kinderen. Ook intern zoekt het taalbeleid naar oplossingen voor taalarmoede. We proberen ook voor onze personeelsleden een taalrijke werkomgeving te creëren, en zo onderlinge communicatie te versterken.

## Personen met een beperking

Ook mensen met een psychische, mentale of zintuigelijke beperking hebben ondersteuning nodig bij het begrijpen van informatie.

Team Taal wil een aantal hulpmiddelen aanreiken zodat medewerkers hiermee aan de slag kunnen gaan.

## HULPMIDDELEN

### Pictogrammen en beelden (visuele hulpmiddelen)

Concreet gaat het hier over symbolen maar ook (eventueel bijkomend) afbeeldingen, foto's, tekeningen, grafieken, schema's, plannetjes, ... Visuele hulpmiddelen moeten een boodschap begrijpelijker maken. Team Taal werkt hiertoe een specifiek gebruikskader uit.

### Tolken

We onderscheiden livetolken, telefoontolken en webcamtolken. Stad Oostende heeft een overeenkomst met het Agentschap voor Integratie en Inburgering, dat het inzetten van tolken faciliteert. We zorgen ervoor dat onze organisatie op de hoogte is van de mogelijkheden en het proces om snel een tolk te kunnen inschakelen.

Een speciale categorie vormen de **tolken Vlaamse Gebarentaal** (VGT). Een concreet kader zal duidelijk maken wanneer en hoe we deze tolken het best inzetten. Daarnaast kunnen er in de stedelijke infrastructuur met publieksfunctie (waar mogelijk en wenselijk) ook ringleidingen<sup>(4)</sup> aangebracht worden.

---

(4) Een ringleiding is een hoorhulpmiddel voor personen met een auditieve beperking. De ringleiding is vooral inzetbaar op drukke openbare plaatsen, waar veel omgevingsgeluid is. Het bestaat uit een stroomsturende versterker en een kabel of 'dovenlus'. Deze wekken een magnetisch veld op die het achtergrondlawaai in de ruimte wegfilt. Zo kan een persoon met een auditieve beperking rustig naar één geluidsbron luisteren zonder storende achtergrondgeluiden. Hiervoor moet die enkel het gehoorapparaat of cochleair implantaat in de T- of MT-stand zetten.

## Onlinehulpmiddelen

Stad Oostende voorziet in een voorleesknoop op de stadwebsite, die het de gebruiker gemakkelijk maakt om de tekst te begrijpen. Dit is een extra service voor bepaalde doelgroepen met een leesbeperking zoals oudere of slechtziende personen, mensen met dyslexie of laaggeletterdheid.

## Dialect

De standaardtaal Nederlands is de norm. Dialect kan evenwel in directe gesproken contacten met bepaalde kwetsbare doelgroepen drempels weghalen. Voor sommige sociaallyke mensen is dialect immers de enige moedertaal. In officiële communicatie gebruiken we echter altijd de standaardtaal Nederlands. Uitzonderlijk en in zeer beperkte mate (eerder als een knipoog) kan eens in een bepaalde campagne een typisch Oostends woord of een sappige Oostendse uitdrukking ingezet worden. Meer over dit thema in de visietekst 'Dialect' als bijlage 3.

## EEN DUURZAAM TAALBELEID

Het taalbeleid staat of valt met het **draagvlak** ervoor. Heel de Stadsfamilie moet zich bewust zijn van het belang van heerlijk heldere communicatie en moet weten dat zowel de algemene principes als de specifieke maatregelen door iedereen – ook op de werkplek – gerespecteerd moeten worden.

Als **dienstverlener** staat de burger/klant centraal en ook in die interactie worden de principes van het taalbeleid natuurlijk toegepast. Wie toch iets niet begrijpt, zal dat via het platform voor meldingen en klachten kunnen doorgeven. We pakken het probleem dan snel aan en sturen bij.

Als **werkgever** garandeert Stad Oostende dat er ruimte is voor initiatieven om de taalwerking bekend te maken en stelt de Stad het platform LUCY met relevante taalinfo ter beschikking. Daarnaast wordt er verder ingezet op de Taaltoppers. Dat zijn medewerkers uit verschillende stadsdiensten die deel uitmaken van de eerdergenoemde werkgroep Taalbeleid. Zij zijn aanspreekbaar bij vragen van de collega's en zullen het taalbeleid levendig houden binnen de organisatie.

Om dit te realiseren, gaan we **structureel** te werk. Het Taalbeleidsplan wordt het kompas voor het uitwerken van acties. Voortdurende **sensibilisering** is eveneens een succesfactor.



# 5

## VAN TAALBELEID NAAR TAALACTIES

Investeren in kwaliteit van de dienstverlening is investeren in communicatie. Een taalbeleid dat **klantgericht** is, past de regelgeving toe met aandacht voor een toegankelijke communicatie, zowel voor klanten-burgers als (interne) klanten-medewerkers.

Het Taalactieplan somt alvast 27 concrete actiepunten op (zie bijlage 4), op korte of op langere termijn te realiseren. De werkgroep, die een reflectie weergeeft van de noden op de werkvloer, detecteert steeds mee de actiepunten die we prioritair aanpakken.

## DE 3 PRIORITEITEN VAN 2022 OP EEN RIJ

heerlijk helder

- testtrajecten
- toolbox waarin je vlot tips en info terugvindt
- 'iedereen mee'-acties om het taalgevoel te versterken

communiceren met beperkt taalvaardigen en anderstaligen

- kader en visie voor gebruik van andere talen dan het Nederlands
- toolbox waarin je vlot hulpmiddelen en info terugvindt
- kader voor gebruik van visuele hulpmiddelen
- inventariseren en promoten van oefenkansen Nederlands

omgaan met anderstalige collega's

- het Nederlands van anderstalige collega's versterken
- kader voor omgaan met diversiteit op de werkvloer
- vorming en oefensessies voor Nederlands-talige collega's: omgaan met anderstalige collega's





## BIJLAGEN

1. Toegankelijkheidsbeleid van Stad Oostende
2. Wat is heerlijk heldere taal?
3. Visietekst dialect
4. Actieplan met alle 27 actiepunten



## BIJLAGE 1

# TOEGANKELIJKHEIDSBELEID VAN STAD OOSTENDE

## 9 B'S VAN TOEGANKELIJKHEID

In de literatuur vinden we zeven B's van toegankelijkheid terug. Oostende heeft er twee bijgevoegd gezien de belangrijkheid. Ze staan in een **andere kleur**. Je kan de negen B's niet van elkaar los zien, iedereen is voor alle B's verantwoordelijk. Maar er zijn wel diensten of directies waarbij de ene B meer doorweegt dan de andere.

**Basishouding.** De mate waarin de medewerkers een goede basishouding bezitten zoals respectvol omgaan, positieve ingesteldheid, openheid,...

**Bruikbaarheid.** De mate waarin het aanbod aan de behoefte voldoet, ook voor specifieke doelgroepen.

**Beschikbaarheid.** De mate waarin het aanbod makkelijk beschikbaar is en waarin er administratieve en andere drempels zijn, maar ook de inspanning om de vraag te horen.

**Betaalbaarheid.** De mate waarin de prijs een drempel vormt, maar ook de psychologische kost of de inspanning die de gebruiker moet leveren om van het aanbod gebruik te maken.

**Bereikbaarheid.** De mate waarop het aanbod fysiek, ruimtelijk en in tijd toegankelijk is. De manier van bereikbaarheid in omgang is gelinkt aan de basishouding.

**Bekendheid.** De mate waarin het aanbod bekend is bij de doelgroep.

**Begrijpbaarheid.** De mate waarin informatie begrijpelijk is. De gebruiker kan zelf beoordelen of het aanbod voor hem bestemd is.

**Betrouwbaarheid.** De mate waarin de dienstverlener en zijn aanbod als betrouwbaar worden gezien door de gebruiker. Dit heeft invloed op het al dan niet ontstaan van mentale drempels.

**Bestendigheid.** De mate van duurzaamheid.

## BIJLAGE 2

### WAT IS HEERLIJK HELDERE TAAL?

#### #HeerlijkHelder

De term ‘Heerlijk Helder’ vindt zijn oorsprong in een radioprogramma uit 2015, waarin luisteraars voorbeelden van onduidelijke taal mochten insturen. Daar kwam erg veel respons op. Een panel van taalexperts gaf organisaties en bedrijven toen advies om hun communicatie te verbeteren. Zo zag de campagne van de Vlaamse overheid ‘Heerlijk Helder’ het licht, die begrijpelijke overheidstaal promoot.

#### Definitie

Communicatie is heerlijk helder als de formulering, de structuur én de stijl zo duidelijk zijn dat de doelgroep:

- de nodige informatie gemakkelijk kan vinden
- de informatie meteen kan begrijpen
- de informatie vlot kan gebruiken

Een belangrijk element in deze definitie is het begrip **doelgroep**. Of een tekst heerlijk helder is of niet, hangt altijd af van de doelgroep waarvoor die tekst is bedoeld. Heldere taal is dus geen absoluut gegeven of exacte wetenschap. Een tekst die voor de ene doelgroep helder is, is dat niet noodzakelijk voor een andere doelgroep. Rekening houden met de beoogde doelgroep is dus een essentieel aspect van heerlijk heldere communicatie.

## 5 GOEDE REDENEN OM HEERLIJK HELDER TE COMMUNICEREN

Heerlijk helder ben je pas als je iets moeilijks eenvoudig kunt neerpennen. Dat vraagt tijd en moeite. Maar je investering loont. Niet alleen voor je doelgroep<sup>(1)</sup>, maar ook voor jezelf en voor je organisatie.

### Voor je doelgroep

#### 1. *Je doelgroep begrijpt je boodschap beter en sneller*

Als je heerlijk helder communiceert, is de kans groter dat je doelgroep je boodschap meteen begrijpt. Zo bespaar je je doelgroep heel wat tijd: mensen moeten je tekst geen drie keer lezen, of moeten geen contact opnemen met jouw dienst voor meer uitleg.

#### 2. *Je zorgt voor een inclusieve dienstverlening*

Burgers moeten weten wat hun rechten en plichten zijn, en wat er precies van hen verwacht wordt. Anders kunnen ze stadsdiensten niet goed gebruiken. Door heerlijk helder te communiceren, geef je iedereen gelijke kansen. De kans is groter dat je ook specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld laaggeletterden, bereikt.

(1) Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt dat de Vlaamse overheid en de lokale besturen in Vlaanderen verplicht zijn om 'een heldere taal' te hanteren 'die begrijpelijk is voor de ontvanger' (artikel II.10 van het Bestuursdecreet).

## Voor jezelf en je dienst

### **3. Je communiceert efficiënter**

Als je communiceert, wil je iemand informatie of een instructie geven, overtuigen... Die communicatiedoelen bereik je beter en sneller met heerlijk heldere boodschappen.

De kans is groter dat de ontvanger je boodschap leest. We hebben allemaal weinig tijd, en al zeker geen zin om ingewikkelde informatie te ontrafelen. De kans is ook groter dat de ontvanger je begrijpt. Dat zorgt er dan weer voor dat die sneller doet wat je vraagt (een rekening betalen, een formulier invullen, informatie bezorgen...).

### **4. Je bespaart tijd en geld**

Heerlijk helder communiceren vereist tijd en middelen, maar die verdien je achteraf dubbel en dik terug. Want doordat je je communicatiedoelen beter en sneller bereikt, moet je achteraf minder tijd en middelen investeren om vragen te beantwoorden, klachten te behandelen, herinneringen te sturen, bijkomende informatie op te vragen, formulieren te verwerken die verkeerd zijn ingevuld, of gerechtelijke procedures te voeren.

### **5. Een beter imago**

Je draagt bij aan de klantentevredenheid van Stad Oostende door heerlijk helder te communiceren. Als mensen de overheid beter begrijpen, begrijpen ze ook beter wat de overheid voor hen doet. Dat vergroot het vertrouwen. Door gewonemensentaal te gebruiken, laat je ook zien dat je organisatie mee is met haar tijd en haar klanten centraal stelt.

## ANDERE BEGRIPPEN

Naast heerlijk heldere taal worden er nog andere begrippen gebruikt, zoals duidelijke taal, klare taal of begrijpelijke taal. Ook het begrip eenvoudige taal wordt wel eens gebruikt, maar dat is niet helemaal hetzelfde.

Eenvoudige taal is een vereenvoudigde vorm van taal, die aangepast is aan de specifieke behoeften van mensen die moeite hebben met lezen.

Voor sommige doelgroepen zijn ook teksten in heerlijk heldere taal nog te moeilijk. In dat geval kun je overschakelen op eenvoudige taal. Eenvoudige taal is taal die aangepast is aan de specifieke behoeften van mensen die moeite hebben met lezen, bijvoorbeeld mensen met lage taalvaardigheden, anderstaligen die Nederlands leren, mensen met een mentale beperking of mensen met leerproblemen.

In de praktijk wordt niet altijd een strikt onderscheid gemaakt tussen eenvoudige taal en heerlijk heldere taal. De begrippen worden vaak door elkaar gebruikt. Toch is het belangrijk om dat onderscheid te maken, omdat het bereik van heldere taal en eenvoudige taal verschillend is. Met heldere taal probeer je een zo breed mogelijk publiek te bereiken, terwijl eenvoudige taal gericht is op heel specifieke doelgroepen.

We zijn trouwens niet alleen. Ook in het buitenland worden campagnes gevoerd om heldere taal te promoten:

- *Direct Duidelijk* (Nederland)
- *Klarsprache.at* (Oostenrijk)
- *Klarspråk* (Zweden)
- *Plain English Campaign* (Verenigd Koninkrijk)
- *Plain English Foundation* (Australië)
- *Plain Language Action and Information Network* (Verenigde Staten)

## BIJLAGE 3

### VISIETEKST DIALECT

Het is essentieel dat burgers de communicatie van de overheid begrijpen. Stad Oostende hanteert in alle communicatie de Nederlandse standaardtaal. Als lokale overheid vervult Stad Oostende een voorbeeldfunctie door **correct en helder** Nederlands te gebruiken.

Parallel erkennen we ook dat taal toegankelijk moet zijn en dus afgestemd op de doelgroep die we willen bereiken. Zo niet ontstaat al snel de dreiging van een kloof en zeker in onze diverse en complexe samenleving. Wat als onze boodschap niet aanslaat? Wat als de burger niet begrijpt wat we exact bedoelen? Burgers die niet echt vaardig zijn in de Nederlandse taal haken wellicht af.

Precies omdat Stad Oostende zeer klantgericht tewerk wil gaan, gaat het Taalbeleid op zoek naar een haalbare oplossing. De strakke taalwetgeving verzoenen met klanttevredenheid dus. Daarom focust het Taalactieplan ook ruim op tools om mensen met een beperkte taalvaardigheid via onze communicatiekanalen toch maximaal te bereiken. Deze doelgroep omvat ook een groep sociaalzwakkeren voor wie het Oostendse dialect de moedertaal en misschien zelfs de enige taal is.

Bij directe contacten op het werkerrein zelf of bij contacten in de directe leefomgeving van de klant kan het **dialect** drempels weghalen. Dit verstrekt de vertrouwensband tussen klant en Stad Oostende. We denken hierbij aan de sociale sector, straathoekwerk, MSOC, enz.

De kunst is te weten in welke context of specifieke situatie de taalvariant de meest passende is. Net dat is moeilijk zwartwit te formuleren.



Ook in bepaalde **promocampagnes** kan een typisch Oostends woord al eens begeisterevend werken. Maar er zuinig mee omspringen, is de boodschap en precies daardoor zal het effect ook groter zijn. Toch blijft nog de vraag in hoeverre de zeer gelaagde Oostendse bevolking hierdoor extra geprikkeld wordt? En welk effect beogen we zelf? Mensen die het dialect een warm hart toedragen, halen verbondenheid en herkenbaarheid aan of benadrukken het groepsgevoel. Dan nog bestaat de kans dat voor een groot deel van de bevolking het dialect minstens even vreemd in de oren klinkt als eender welke andere niet-moedertaal.

We projecteren dit pleidooi voor het gebruik van het Nederlands als formeel communicatiemiddel tezelfdertijd ook naar de interne relaties binnen de stedelijke organisatie. Als we de prestatiegraad van alle medewerkers, hun welbevinden en veiligheid willen opkrikken, sporen we onze collega's er maar beter toe aan om met zijn allen – ook in de omgang met elkaar op de werkvloer – respectvol te communiceren in de standaardtaal (Taalactieplan, actie 24).

Vanuit een andere invalshoek dan! Koesteren van **dialect als immaterieel erfgoed** is bijzonder waardevol en verdient alle aandacht. Maar dit kadert niet binnen het taalbeleid.

## BIJLAGE 4

### ALLE 27 OP EEN RIJ

Algemene acties	
<b>01</b>	We bouwen de werkgroep Taalbeleid verder uit. Wie begaan is met taal en een steentje wil bijdragen, is welkom. We sporen de satellieten aan te participeren. Het profiel en het mandaat van de leden krijgen verder vorm. De adviezen en richtlijnen die ze formuleren en de methodieken die ze ontwikkelen, zijn meer dan een aanbeveling; ze worden nagevolgd door de organisatie en regulier ingebed in de werking. De Werkgroep leert, deelt haar expertise en rapporteert periodiek over de voortgang van haar acties.
<b>02</b>	Indien opportuun -bijvoorbeeld omwille van betrokkenheid en/of behapbaarheid- verfijnen we algemene brede taalkwesties tot taaltuinen. Deze trajecten op maat resulteren in adviezen en concrete tips op maat van de betrokken medewerkers. Blijken ze goede praktijken te zijn, dan worden ze naderhand uitgerold naar en toegepast op andere werkplekken.
<b>03</b>	We stellen een procedure op voor het inzetten van sociaal tolken en vertalers. Het aanbod ter zake en de werkwijze zijn gekend voor wie er -ten behoeve van een betere dienstverlening- een beroep op wil doen.
<b>04</b>	We maken ons taalbeleid bekend, ook bij de burger en onze partners. We doen dat op directe wijze via de reguliere kanalen, maar ook door altijd en overal helder en correct te communiceren. Onze communicatie is op maat van de personen tot wie we ons richten. Focusgroepen helpen ons bij het aftoetsen van de toegankelijkheid van ons taalgebruik.

<p><b>05</b></p>	<p>We promoten oefenkansen Nederlands: het overzicht van het aanbod om Nederlands te leren of in te oefenen, moet up-to-date en gekend zijn. Snelle en correcte doorverwijzing gebeurt feilloos. Ieder contact met een persoon die het Nederlands niet als moedertaal heeft, is een oefenmoment op zich. Medewerkers maken zich die attitude eigen. We voorzien hen van tips om dat zo efficiënt mogelijk te doen. We benutten de expertise van de beleidsdeskundige Integratie.</p>
<p><b>06</b></p>	<p>We onderzoeken in welke communicatie ten dienste van specifieke doelgroepen we – naast het Nederlands – ook in andere talen moeten communiceren en welke tools we kunnen inzetten om die communicatie te versterken. Dat geldt ook voor de relaties om ons internationaal te profileren, zoals de Europese projecten, de stedenband, buitenlandse investeerders,...</p>
<p><b>07</b></p>	<p>De Bibliotheek, Jeugd en Onderwijs zetten in op taalstimulering en -ontwikkeling bij kinderen en jongeren. Specifieke projecten en speelse activiteiten bevorderen de talige vaardigheden. De Bibliotheek bevordert de talige geletterdheid door te werken aan de talige toegankelijkheid van de collectie en dus ook van de bibliotheek als forum voor taalontwikkeling. Ze focust daarvoor -in samenwerking met Iedereen Leest en het Agentschap Integratie en Inburgering- op het ondersteunen van meertalig lezen en opvoeden gekoppeld aan het opkrikken van de cultuursensitiviteit binnen de bibliotheekwerking.</p>
<p><b>08</b></p>	<p>We streven naar een maximaal genderbewuste communicatie. We sensibiliseren onze medewerkers om vanuit de filosofie van een gendercontinuüm te redeneren en altijd correct en respectvol te zijn.</p>

<b>09</b>	We ontwikkelen een kader voor het communiceren bij crisissen, of ze nu acuut zijn of van enige duur (pandemie). We communiceren altijd op maat van de doelgroep omdat je niet iedereen bereikt met eenzelfde kanaal, taal en boodschap.
-----------	---

### Acties vanuit de rol als dienstverlener

<b>10</b>	<p>We toetsen tools en hulpmiddelen zoals picto's, beelden, apps,... af op bruikbaarheid om de communicatie te ondersteunen, zodat ze heerlijk helder is en de boodschap herkenbaar.</p> <p>We inventariseren wanneer welke tools voor welke doelgroep het efficiëntst zijn, zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. We onderzoeken waar picto's en beelden versterkend kunnen werken. We ontwikkelen een organisatiebrede database van eenduidige picto's en relevante herkenbare beelden ('universal design'). We spelen in op info-uitwisseling met andere steden en integreren de database in de ruimere stedelijke beeldbank (in ontwerp). We passen dit op het vlak van schriftelijke communicatie toe door te werken met beeldbrieven (zie actie 15).</p>
<b>11</b>	<p>We toetsen in samenwerking met de eerstelijnsloket- en onthaalmedewerkers af hoe de toegankelijkheid van de dienstverlening op communicatief vlak ervaren wordt. De oplijsting van taalproblemen en -noden dient als nulmeting en de remediëring wordt aangepakt als een taaltuin (zeer concreet op maat van de werkplek – zie ook actie 21 en volgende). We zetten een nauwe samenwerking op met de directie Publiekszaken en de beleidsmedewerker Gelijke Kansen.</p>
<b>12</b>	'Heerlijk helder en correct taalgebruik' is de norm.

<p><b>13</b></p>	<p>Heerlijk helder taalgebruik passen we toe in onze digitale communicatie. Stappen we mee in de trend dat communicatie steeds meer digitaal verloopt maar blijven we waakzaam voor de valkuilen? We ontwikkelen daarom een kader: wanneer en hoe zijn sociale media het meest opportune communicatiekanaal en hoe efficiënt zijn ze of net niet om te communiceren, in het bijzonder ook met anderstaligen en mensen met beperkte taalvaardigheid?</p>
<p><b>14</b></p>	<p>Alle publicaties bestemd voor druk, doorlopen een vast stramien en ondergaan ook een taalcheck. We werken hiervoor nauw samen met de Relatiebeheerders van de dienst Externe communicatie.</p>
<p><b>15</b></p>	<p>We onderzoeken het nut en de meerwaarde van beeldbrieven. We verkennen de mogelijkheden en rollen proefprojecten uit (Welzijn, Burgerzaken). Gekoppeld aan actie 11 stellen we een algemeen kader op rond beeldgebruik in schriftelijke communicatie: wanneer wel of net niet, welke beelden, hoe,...?</p>

**Acties vanuit de rol als werkgever**

<p><b>16</b></p>	<p>We promoten de Werkgroep als taalambassadeurs en ondernemen creatieve acties om de leden organisatiebreed als taalaanspreekpunten bekend te maken. Ze profileren zich als taaltoppers: medewerkers die bekommerd zijn om taal, het gebruik van de standaardtaal als norm beklemtonen en een gezond taalgevoel bij alle collega's willen versterken. Ze hanteren het principe 'hou het helder en correct', gaan de strijd aan tegen moeilijke woorden en afkortingen die niemand begrijpt en vermijden een kwistig gebruik van Engelse termen. Ze pikken taalnoden op de werkvloer op, schakelen heen en weer met de collega's van de Werkgroep tot een concreet plan van aanpak voorligt. Ze delen en promoten goede initiatieven en afspraken.</p>
------------------	--

<b>17</b>	We organiseren oefensessies voor wie veelvuldig schrijft of een onthaalfunctie heeft met veel praktische voorbeelden en feedback. De nadruk ligt altijd op heerlijk heldere taal (mondeling en schriftelijk) en sensitief woordgebruik op maat van de doelgroep. Er gaat speciale aandacht naar communicatie met kwetsbare groepen met beperkte taalvaardigheid. We werken hiervoor nauw samen met de beleidsmedewerker Gelijke Kansen. Workshops rond wervend schrijven / artikels voor wijkkranten en magazines / teksten voor folders en flyers / goede enquêtes of vragenlijsten opstellen, zijn andere opties.
<b>18</b>	We delen kennis en tips over klantvriendelijkheid en onthaal met de vrijwilligers aan de welkomzuilen in de Campus Edith Cavell en in de Lokettenzaal van het Stadhuis.
<b>19</b>	We bieden taalcoaching aan medewerkers die beperkt taalvaardig zijn, al dan niet in eigen beheer. Is op een bepaalde werkplek de nood groot, dan organiseren we een taaltuin (zie actie 22 en volgende). We versterken de interne expertise taalcoaching en doen waar nodig een beroep op externe partners.
<b>20</b>	We werken initiatieven uit om organisatiebreed een draagvlak voor ons taalbeleid te creëren.

### Taaltuinen

<b>21</b>	Op vraag van een specifieke dienst of bepaald team herschrijven we hun brieven, formulieren, folders, huishoudelijke en andere reglementen,... in heerlijk heldere toegankelijke taal. We doen dat in nauw overleg met de dienst/het team, passen – indien nodig – een juridische toets én/of een leesbaarheids-toets toe. We doen voor die laatste eventueel een beroep op de doelgroep zelf.
-----------	--

<p><b>22</b></p>	<p>Nog voor een specifieke dienst of bepaald team of op vraag van collega's screenen we een bepaald onderdeel van hun communicatieaanbod op heerlijk heldere en toegankelijke taal. We geven instant advies als het dringend is. We bieden een overzicht van tools aan ter ondersteuning van de communicatie als de doelgroep anderstaligen of mensen met beperkte taalvaardigheid zijn.</p>
<p><b>23</b></p>	<p>We werken op vraag van de ontmoetingscentra, directie Openbaar Domein en voor de poetsfuncties tips uit en reiken tools aan om communicatief goed om te gaan met anders-talige collega's. We zetten in op het versterken van het Nederlands bij de anderstaligen en brengen de collega's een attitude bij die inspeelt op de aspecten diversiteit en cultuursensitiviteit.</p>
<p><b>24</b></p>	<p>We ontwikkelen een procesflow voor de beantwoording van e-mails van een burger die een vraag heeft of iets meldt en we stellen een typemail op rekening houdend met mail etiquette. We werken hiervoor nauw samen met de directie Publieks-zaken.</p>
<p><b>25</b></p>	<p>Een transparante besluitvorming is essentieel. In nauw overleg met de dienst Juridische zaken en Bestuurszaken detecteren we de taaknelpunten en formuleren organisatiebreed adviezen in het belang van heldere bestuursdocumenten.</p>
<p><b>26</b></p>	<p>Wervende vacatures en duidelijke selectieprocedures zijn essentieel. Ze moeten de kandidaat-personeelsleden 'aanspreken'. Daarom screenen we de documenten van de directie Personeel en herschrijven ze indien nodig in duidelijke taal. We werken hiervoor nauw samen met de directie Personeel.</p>

- |                  |  |
|------------------|--|
| <p><b>27</b></p> | <p>In overleg met de dienst Onderwijs en Maatschappij houden we de bestaande oefenkansen Nederlands voor anderstaligen levendig en promoten ze. We zoeken externe stakeholders zoals handelaars, om actief mee te werken aan het project. We werken hiervoor nauw samen met de dienst Buurten en Wijken.</p> |
|------------------|--|











### **TEAM TAAL**

Vindictivelaan 1 ▪ 8400 Oostende  
059 59 12 66 (Yolanda Couvreur)  
059 25 89 02 (Christa Minne)  
[taal@oostende.be](mailto:taal@oostende.be)

juni 2022

Verantwoordelijke uitgever:  
Siegelinde Lacoere, Vindictivelaan 1, Oostende