

Gemeente Etten-Leur

Het werd een inspirerende middag waarbij bewustwording en ideeën uitwisselen centraal stonden. Laura Hamers, beleidsmedewerker bij de gemeente Etten-Leur, organiseerde deze middag. Ze vertelt over dit evenement en waar de gemeente Etten-Leur mee bezig is. “Dat het niet gaat om moeilijke belastingbrieven, maar om dingen dicht bij huis, niet naar buiten durven omdat je niet goed kunt lezen en schrijven, dat was een eye opener voor mijn collega’s.”

De weg vinden als je niet alle info krijgt

Laura is beleidsmedewerker van o.a. volwasseneducatie en de aanpak van laaggeletterdheid. Ze was genomineerd als TaalHeld in de categorie bruggenbouwer. De eerste uitdaging die ze voor deze teamdag had bedacht was om op de goede locatie te komen. Laura: “Eén van de doelen was om mensen bewust te maken van wat het betekent als je niet goed kunt lezen. Collega’s kregen steeds een appje met een deel van de routebeschrijving. Maar... uit die app waren steeds woorden weggelaten. Gelukkig konden mensen het toch vinden.”

Eerst bewustwording intern nodig

Daarna gaf Laura de presentatie herkennen & doorverwijzen van Stichting Lezen & Schrijven. “Daarin zit bijvoorbeeld het verhaal van Lisa over hoe het komt dat mensen moeite hebben met lezen en schrijven en een quiz. Daarna hebben we met elkaar een brainstorm gehouden over de vraag ‘Hoe kan de gemeente Etten-Leur laaggeletterden bereiken?’. Taalambassadeurs hebben daarbij meegedacht. De conclusie is dat we informatie moeten versimpelen. Het gaat hierbij niet alleen over informatie van de gemeente naar de burger. We hebben ook nagedacht over welke communicatie nodig is om ervoor te zorgen dat mensen naar het Taalhuis komen. Ik gaf deze presentatie omdat ik vind dat je het eerst in je eigen organisatie op orde moet hebben voordat je ermee naar buiten kunt. Mensen moeten zich bewust zijn van het probleem.”

De deur uit durven gaan

Sommige verhalen waren ook voor de communicatieprofessionals een eye opener. “Taalambassadeur Anita vertelde dat ze soms niet naar buiten durfde omdat ze niet goed kon lezen en schrijven. Bijvoorbeeld toen er achter haar huis een lampje kapot was. Ze moest daarvoor een brief schrijven naar de gemeente en omwonenden benaderen. Toen Anita beter kon lezen en schrijven kon ze die brief verzenden. Belangrijker was dat ze een gesprekje had met de burens. Wat voor de een heel eenvoudig is, kan voor een ander iets heel groots zijn. Het gaat dus helemaal niet om moeilijke belastingbrieven, het zit ‘m in de eenvoud, dingen dicht bij huis. Niet naar buiten durven omdat je niet goed kunt lezen en schrijven. Dat raakte mijn collega’s. Het team was heel betrokken en stond open voor het verhaal.”

Beleid is meer dan cijfers

Elke deelnemer heeft die middag nagedacht wat hij kan veranderen in zijn werk. “In de Week van de Alfabetisering bijvoorbeeld hebben collega’s met mij meegelopen. We hebben gekeken naar hoe we bepaalde plannen komend jaar gaan betalen en uitvoeren. Dat zorgt ervoor dat je een bondgenoot krijgt in de organisatie. Dan blijft beleid geen kaal beleidsstuk met cijfers en prijzen, bijvoorbeeld de afspraken die je maakt met een roc. Het ligt dichterbij: hoe kan het dat mensen niet reageren op een brief? Die bewustwording is er steeds meer bij de gemeente Etten-Leur.”

Welke informatie op welke manier?

De gemeente werkt veel met infographics. “Bijvoorbeeld de begroting is zo veel eenvoudiger gemaakt. Sommige mensen willen alles weten, maar je hebt maar weinig informatie echt nodig. De meeste burgers willen weten, ‘wat gebeurt er met mijn geld?’ We zijn ook bezig met de vraag hoe informatie bij burgers terecht komt. De plaatselijke krant is niet altijd de manier waarop mensen informatie willen krijgen. Bij de een werkt een brief, bij de ander de site, iemand anders blijft op de hoogte via social media, en weer een ander moet het hebben van de buurvrouw die hij bij de supermarkt tegenkomt. Iedereen moet informatie op z’n eigen moment en manier kunnen pakken. We moeten dus op verschillende manier onze informatie delen. De informatie zelf stellen we op met de Schrijfwijzer waar we sinds een aantal jaar mee werken. Het helpt ons om helder en duidelijk te communiceren naar onze inwoners. De inwoner wordt hierin centraal gezet. Met deze maatregelen trekken we het thema breder, het heeft niet alleen met laaggeletterdheid te maken. De tijd dat je kon zeggen ‘kijk maar op die site’ is wel voorbij.”

Je bent niet alleen

Een ander idee was om een pop-up store te openen. “In de winter is er altijd wel een winkel leeg en iets wat tijdelijk is, valt meer op. Als we dit als regio doen is slechts een beperkte investering nodig. In die pop-up store kun je aandacht vragen voor het Taalhuis en aan mensen duidelijk maken dat ze niet de enige zijn die moeite hebben met lezen en schrijven. Dat was iets wat op de teamdag duidelijk werd: als mensen weten dat ze niet alleen zijn, valt er vaak al een last van hun schouders.”

Olievlek

Het was een inspirerende middag. “Het moet als een olievlek gaan werken. Binnen het sociale domein zijn dingen niet morgen opgelost. Het heeft soms even tijd nodig. Taalambassadeur Jan Kemps sprak in de Week van de Alfabetisering van 2016 met de gemeenteraad. De gedreven teamleider communicatie Manon Ostendorf was daarbij aanwezig als communicatieadviseur. Het verhaal van Jan maakte veel indruk op haar. Nu was het weer het juiste moment om er met haar team een vervolg aan te geven. Manon en ik zijn erg trots op mijn collega's die samen het verschil maken!”

De gemeente Etten-Leur is een gewaardeerd partner in het taalnetwerk van Etten-Leur. Er is bijvoorbeeld samenwerking in het project ‘ouderen digitaal de deur uit’ samen met Zorgbelang.